ACTION PRÉVENTION

# FICHES ACTION-PRÉVENTION

*Pour mieux orienter vos choix en SST*

***www.asstsas.qc.ca/fiches-action-prevention.html***

ASSTSAS *Ensemble en prévention*

**MISSION.** Promouvoir la prévention en santé et en sécurité du travail dans un objectif d'élimination à la source des dangers et accompagner, dans un cadre paritaire, la clientèle de son secteur en offrant des services-conseils, des activités d'information, de formation et de recherche et développement pour créer des milieux de travail sains et sécuritaires pour tous.

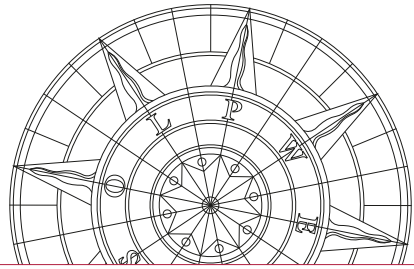
**STRUCTURE PARITAIRE ET SOURCE DE FINANCEMENT.**
L'ASSTSAS, organisme à but non lucratif, est gérée par une assemblée générale et un conseil d'administration composés en nombre égal de représentants des associations syndicales et patronales du secteur. Son financement provient principalement des cotisations perçues auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux.

ASSTSAS *Ensemble en prévention*

**AVERTISSEMENT**. Les renseignements que ce document contient ne sont pas exhaustifs. De même, ils ne constituent en aucun cas une interprétation juridique des règlements et de la loi. Votre association sectorielle, l'ASSTSAS, ne garantit aucunement que les accidents du travail, les maladies professionnelles et les dangers en ces matières seront nécessairement éliminés grâce à l'information contenue dans ce document ou à l'adoption des mesures préventives qu'il suggère. Il y a des circonstances de lieu et de temps, de même que des conditions générales ou spécifiques, qui peuvent favoriser, diminuer ou éliminer la pertinence ou l'efficacité de l'information transmise. C'est pourquoi les associations membres de l'ASSTSAS, ses délégués, ses administrateurs, ses dirigeants et les membres du personnel déclarent formellement n'assumer aucune responsabilité pouvant découler de la diffusion de ce document et des mesures qu'il préconise. **MASCULIN / FÉMININ.** Le lecteur voudra bien comprendre en lisant ce document qu'un mot comme « travailleur » inclut les deux genres grammaticaux et les deux réalités : les travailleurs et les travailleuses, à moins que le contexte ne l'interdise. Le genre masculin que nous utilisons dans ce document ne vise qu'à alléger la lecture du texte. **REPRODUCTION.** La reproduction de ce document est autorisée pourvue que la source soit mentionnée. Pour toute adaptation, une autorisation écrite de l'ASSTSAS doit être obtenue. Toute demande à cet effet doit être acheminée au secrétariat général de l'ASSTSAS.

# Des fiches pour faciliter l'action en prévention !

Françoise Bouchard
fbouchard@asstsas.qc.ca



**Vous débutez en SST ? Vous venez d'être nommé membre du comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) ? On vous confie un mandat et vous ne savez par quel bout commencer ? Cadenassage, inspection préventive, TMS : ces termes ne font pas encore partie de votre vocabulaire ? Voici un outil pour éviter de vous y perdre !**

Le domaine de la SST semble parfois bien complexe pour quelqu'un qui commence en prévention. Les risques, les techniques, les outils, les lois et les règlements sont multiples. Autant de bonnes raisons de consulter les nouvelles fiches Action-Prévention de l'ASSTSAS.

Ces fiches constituent des outils pratiques qui donnent un aperçu des notions de base sur divers sujets. Destinées en premier lieu aux membres des CPSST, elles sont très utiles lors de l'élaboration d'un plan d'action en prévention. Elles fournissent une information générale qui permet d'orienter le CPSST ou un nouveau membre.

## Une collection en évolution

Une quarantaine de fiches sont disponibles sur le site Internet de l'ASSTSAS. Chacune possède une utilité spécifique, mais limitée en regard de la prévention de l'ensemble des lésions professionnelles dans un établissement. En effet, pour agir globalement, plus d'une action est nécessaire.

### QUELQUES THÈMES ABORDÉS

- **Statistiques**
- **Démarche de prévention**
- **Plan de communication**
- **Déclaration de situations dangereuses**
- **Sélection d'équipements**
- **Processus de résolution de problèmes**
- **Enquête et analyse d'événements accidentels**
- **Santé psychologique**

Conçues sur le même modèle, les fiches sont indépendantes les unes des autres, offrent parfois des hyperliens vers d'autres publications et indiquent la date de mise à jour. Vous pouvez les consulter en ligne, imprimer l'ensemble des fiches ou seulement celles reliées à votre projet (www.asstsas.qc.ca/fiches-action-prevention.html).

La collection n'a pas la prétention d'être exhaustive. Elle sera révisée et enrichie régulièrement. Un sujet qui vous intéresse particulièrement n'est pas disponible ? Vous avez des commentaires sur l'une des fiches ? Faites-nous part de vos suggestions, car ces fiches sont là pour guider vos actions selon vos besoins. ■

### AU MENU DE CHAQUE FICHE

- **Questions clés**
  Il s'agit des questions les plus fréquentes sur la nature et la pertinence de l'action proposée.
- **Pourquoi ou à quoi sert cette action**
  Les réponses aux questions clés décrivent brièvement l'action et en précisent l'utilité.
- **Mode opératoire**
  Les différentes étapes permettant de concevoir et d'implanter l'action sont présentées de façon à être facilement transposées directement dans votre projet.
- **Trucs et astuces**
  Des conseils pour éviter certains pièges.
- **Pour en savoir plus**
  Des références de l'ASSTSAS et d'autres organismes donnent accès à plus d'information pour passer à l'action.

## LISTE DES FICHES DISPONIBLES


- Approche globale ..... 6
- Aménagement, rénovation ou construction (PARC) ..... 9
- Cadenassage ..... 11
- Cadre légal ..... 13
- Chutes et glissades ..... 17
- Comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) ..... 19
- Comportements agressifs et perturbateurs en CHSLD ..... 21
- Déclaration de situations dangereuses ..... 24
- Démarche de prévention dans un service ..... 26
- Déplacement de client ..... 28
- Enquête d'opinion ..... 32
- Enquête et analyse des événements accidentels (EAEA) ..... 34
- Entretien préventif ..... 36
- Évaluation ergonomique ..... 38
- Équipements de protection personnels (ÉPP) ..... 40
- Formation des travailleurs ..... 42
- Gestion des matières résiduelles en milieu de soins ..... 45
- Infections ..... 48
- Inspection préventive ..... 50
- Mécanismes de participation du personnel ..... 53
- Plan d'action ..... 55
- Plan de communication ..... 58
- Plan des mesures d'urgence ..... 60
- Politiques et procédures ..... 62
- Premiers secours et premiers soins ..... 64
- Procédures de travail sécuritaires ..... 66
- Processus de résolution de problèmes (PRP) ..... 68
- Protection respiratoire ..... 70
- Recherche d'informations ..... 72
- Registre des événements accidentels ..... 74
- Santé psychologique ..... 76
- Sécurité des machines ..... 79
- Sélection d'équipements ..... 81
- SIMDUT ..... 83
- Statistiques ..... 85
- Surveillance des contaminants chimiques ..... 87
- Vaccination des travailleurs ..... 89
- Violence de la clientèle ..... 91


Les fiches répertoriées ci-dessus peuvent être consultées en ligne et téléchargées gratuitement (www.asstsas.qc.ca/fiches-action-prevention.html). Pour mieux répondre à vos attentes, cette liste sera révisée et enrichie régulièrement.

Contactez-nous pour nous faire part de vos commentaires et suggestions !

# L'approche globale

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce que l'approche globale ?
- À quoi sert ce modèle ?
- Comment l'utiliser ?

---

## QU'EST-CE QUE L'APPROCHE GLOBALE ?

C'est un modèle développé par l'ASSTSAS, mais inspiré des approches systémiques aussi utilisées en ergonomie.

Il décompose toute situation de travail en six éléments en interaction : des personnes exécutent des tâches à l'aide d'équipements, dans un environnement et un temps donnés. L'ensemble est régi par des pratiques organisationnelles.

## À QUOI SERT CE MODÈLE ?

Il permet d'analyser de façon dynamique tous les éléments qui constituent une situation de travail ainsi que leurs interrelations. Car, si des éléments pris isolément semblent fonctionnels et adéquats, ils peuvent s'avérer incompatibles lorsque combinés avec les autres puisqu'ils s'influencent mutuellement dans l'activité réelle de travail.

La compatibilité des éléments détermine le niveau de sécurité des personnes au travail. Harmoniser les éléments de la situation de travail pour obtenir une sécurité optimale constitue le but de la prévention en SST.

L'approche globale offre de nombreux avantages. Elle permet de traiter les situations de travail dans toute leur complexité et leur diversité et d'avoir des repères pour communiquer et identifier l'ensemble des solutions à mettre en place pour assurer une prévention durable.

## COMMENT L'UTILISER ?

Lorsqu'on tente de comprendre l'ensemble d'une situation de travail, les questions qui suivent aident à examiner chacun des éléments qui la constituent et permettent d'identifier les facteurs de risque et leur origine, de les comprendre et de choisir les mesures préventives appropriées.

### Personne

Se questionner sur :

- l'usager — ses émotions, son état de santé, ses caractéristiques personnelles, ses capacités ;
- le travailleur — ses caractéristiques, ses compétences ;
- les autres personnes en présence — visiteurs, fournisseurs, etc.

### Tâche

Se questionner sur :

- le travail mental et les exigences cognitives ;
- le travail physique — les postures, les gestes et les mouvements ;
- le travail relationnel — la charge émotive et interpersonnelle ;
- les méthodes, l'enchaînement ou la séquence des opérations.

### Temps

Se questionner sur :

- la période de la journée — matin, soir, nuit, pause, sieste ;
- la période de l'année ;
- le nombre d'heures travaillées ;
- la durée prévue de la tâche/temps réel pour l'effectuer ;
- la cadence de travail et les délais.

### Environnement

Se questionner sur :

- les distances, l'aménagement, la vocation de l'espace ;
- l'espace requis pour une tâche en fonction de l'espace disponible ;
- la chaleur, le bruit, l'éclairage, la qualité de l'air ;
- les issues et la qualité des surfaces (murs, planchers, etc.).

### Équipement

Se questionner sur :

- la compatibilité des équipements, leur disponibilité, leur état, leur accessibilité ;
- leurs caractéristiques, leur facilité d'utilisation ;
- leur mode d'emploi et leur entretien.

### Pratiques organisationnelles

Se questionner sur :

- les politiques, les procédures et les règlements internes ;
- les traditions et les rituels ;
- la structure de responsabilités et de prise de décision, l'encadrement ;
- les objectifs, les plans de travail, les plans de soins ;
- le programme de prévention, les recommandations du CPSST et des autres comités.

## TRUCS ET ASTUCES

- Pour une analyse réussie d'une situation de travail et l'obtention de résultats concluants, éviter les raccourcis pour tenir compte de TOUS ses éléments. Puisqu'ils sont interreliés, la modification d'un élément isolément, sans tenir compte de l'ensemble de la situation de travail, pourrait occasionner plus d'effets négatifs que positifs.
- Même si deux situations dans des services distincts paraissent similaires, il faut analyser chacune d'entre elles. Des différences, même minimes, feront en sorte que la même solution ne donnera pas les mêmes résultats. Chaque situation de travail est unique ; il n'y a pas de solution universelle !
- Il existe toujours plusieurs solutions pour augmenter la sécurité d'une situation de travail, mais plus on agit à la source du problème, meilleures sont les chances d'obtenir une prévention durable.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- LEFÈBVRE, Louise. « Regard global en prévention : pour mieux y voir ! », *Objectif prévention,* vol. 36, nº 3, octobre 2013, p. 10-11.
- LANDRY, Mona, Guy LAURION, et Diane PARENT. « L'approche globale en prévention : pour mieux y voir ! », *Objectif prévention,* vol. 36, nº 1, février 2013, p. 2.
- GUÉRIN, F. *et al. Comprendre le travail pour le transformer : la pratique de l'ergonomie*, ANACT, Lyon, 1991.

# Aménagement, rénovation ou construction (PARC)

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi faire une démarche de prévention lors d'un projet d'aménagement, de rénovation ou de construction (PARC) ?
- Comment une démarche PARC se déroule-t-elle ?

---

## POURQUOI FAIRE UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION LORS D'UN PROJET D'AMÉNAGEMENT, DE RÉNOVATION OU DE CONSTRUCTION (PARC) ?

Une démarche PARC permet :

- de s'assurer que les aménagements futurs offrent des conditions optimales de santé et de sécurité ;
- de bien adapter les exigences de confort et de qualité du travail du personnel aux aménagements futurs ;
- d'intervenir, dès les premières étapes de conception des aménagements, pour prendre en considération les préoccupations de SST et d'ergonomie dans les futurs agencements ;
- de rentabiliser les coûts de construction en considérant à la fois les besoins des usagers et les activités de travail du personnel ;
- d'éviter de nombreux coûts de correction une fois la construction terminée.

## COMMENT UNE DÉMARCHE PARC SE DÉROULE-T-ELLE ?

- Le projet peut concerner un service particulier (unité de soins, laboratoire, service alimentaire, etc.) ou l'ensemble d'un bâtiment.
- Dans tous les cas, il y a formation d'un comité de pilotage. Celui-ci définit les orientations et les objectifs du projet auxquels les intervenants techniques souscriront.
- Pour les projets d'envergure, il est recommandé de former des comités d'utilisateurs par service ou par thème, qui :
  - réunissent des cadres et des représentants du personnel ;
  - s'assurent de la prise en considération des questions de SST et de fonctionnalité dans les projets de rénovation/construction de l'établissement et en font rapport ;
  - fournissent aux concepteurs les informations utiles sur les fonctionnements existants et donnent un avis sur les propositions d'aménagement futur.
- La conception et la réalisation du projet relèvent des services techniques qui nomment un responsable de projet :
  - si le projet est majeur, des professionnels sont engagés par appels d'offres (architectes, ingénieurs, gestionnaires de projet, etc.) ;
  - des intervenants gouvernementaux (Agence régionale de santé et de services sociaux et ministère de la Santé et des services sociaux) approuvent le projet à chacune des étapes de développement.
- Lorsqu'un conseiller de l'ASSTSAS est présent, il participe aux délibérations du comité de pilotage et des comités d'utilisateurs :
  - il soutient le comité de pilotage dans la définition de ses besoins par une démarche concertée auprès du personnel cadre et des travailleurs (comités d'utilisateurs) ;
  - il fournit aux concepteurs des indications très précises quant à l'aménagement des lieux de travail de telle sorte que ceux-ci soient les plus sécuritaires, confortables et efficaces possible.

## TRUCS ET ASTUCES

- Chaque projet est unique et exige une réflexion pour adapter la démarche au contexte.
- Accorder une place importante à la consultation des utilisateurs sans lésiner sur les efforts que ces activités requièrent.
- Le responsable du projet, les services techniques et les professionnels doivent adhérer à cette démarche où la consultation prend une place relativement importante dans le projet.
- Simuler les aménagements en dimension réelle permet au personnel de valider les propositions ou de les amender, si nécessaire.
- Surveiller rigoureusement le chantier pour s'assurer que la construction respecte les directives d'aménagement retenues.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. « Le programme PARC », [en ligne]. [http://www.asstsas.qc.ca/asstsas/nos-services/conseil-et-assistance-technique-cat/prevention-lors-de-changements-majeurs-construction-renovation-milieu-de-vie.html]. (1er juin 2011).
- VILLENEUVE, J. *PARC 1 - Le Programme PARC : aide à la conduite des projets architecturaux,* Collection PARC, mai 1996, 32 p.
- Voir aussi les 8 autres brochures PARC
- VILLENEUVE, J. « Le programme PARC : pour mieux réussir un projet de rénovation/construction », *Objectif prévention*, vol. 5, no 2, avril 2002, p. 10-11.
- VILLENEUVE, J. « Le Centre de services ambulatoires du sud de Lanaudière : un projet ambitieux et emballant », *Objectif prévention*, vol. 22, no 4, avril 2002, p. 28-30.

# Cadenassage

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi cadenasser ?
- Qu'est-ce que le cadenassage ?
- Comment implanter un programme de cadenassage ?

---

## POURQUOI CADENASSER ?

Même à l'arrêt, une machine, un équipement ou un système peut contenir une énergie qui, libérée de façon inattendue, entraînera des atteintes à la santé et à l'intégrité physique des travailleurs qui se trouvent à proximité. C'est pourquoi, lors d'interventions de maintenance, de réparation ou de déblocage, il faut neutraliser toutes les sources d'énergie afin d'éviter une remise en marche inopinée, à l'insu de toute personne qui travaille à sa réparation ou à sa maintenance.

## QU'EST-CE QUE LE CADENASSAGE ?

Le cadenassage désigne à la fois la méthode et l'ensemble des moyens pris pour s'assurer que toutes les sources d'énergie d'une machine, d'un équipement ou d'un système sont maîtrisées et contrôlées. Le but est d'éviter que ces énergies ne soient libérées ou transmises durant le temps de réalisation d'une ou de plusieurs tâches (maintenance, réparation, déblocage).

Les établissements du secteur doivent se conformer aux articles 185 et 186 du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST)*. Ces articles précisent qu'avant d'entreprendre tout travail de maintenance, de réparation ou de déblocage dans la zone dangereuse d'une machine, d'un équipement ou d'un système, il faut :

- mettre la commande à la fonction arrêt ;
- assurer l'arrêt ;
- cadenasser toute source d'énergie afin d'éviter la mise en marche accidentelle.

De plus, s'il faut retirer la protection d'une machine et entrer dans la zone dangereuse, des procédures spécifiques doivent être prescrites et respectées.

## COMMENT IMPLANTER UN PROGRAMME DE CADENASSAGE ?

La démarche qui mène à un programme de cadenassage comprend les étapes suivantes :

- nommer une personne responsable du dossier ;
- créer un groupe de travail multidisciplinaire (gestionnaires et employés des installations matérielles, préventionniste, gestionnaires et employés du secteur concerné, une personne du service des achats, etc.) ;
- instruire le groupe de travail concernant le cadenassage et ses objectifs ;
- documenter la situation actuelle pour chacun des services concernés (ex. : buanderie, installations matérielles, service alimentaire, génie biomédical) pour dresser le portrait de chaque machine, équipement ou système. On spécifie :
  - les sources d'énergie qui l'alimentent ;
  - où et comment couper chaque source d'énergie (emplacement des dispositifs d'isolement des sources d'énergie) et la maintenir à « énergie zéro » ;

    - quels dispositifs de cadenassage installer et sur quels éléments de la machine et de l'équipement les poser ;
    - les mesures à prendre pour désamorcer les sources d'énergie ;
- à partir du relevé des tâches et des interventions requérant du cadenassage, déterminer leur niveau de risque et prioriser des secteurs et des machines ;
- produire une fiche de cadenassage pour chaque machine, équipement ou système. Celle-ci doit comprendre plusieurs éléments ;
- acquérir, au besoin, le matériel de cadenassage nécessaire (dispositifs de support, cadenas, moraillons, étiquettes, etc.) ;
- exceptionnellement, si une machine, un équipement ou un système ne peut en aucun cas être mis hors service et cadenassé, produire et appliquer une procédure rigoureuse de sécurité telle qu'exigée dans l'article 186 du RSST ;
- informer et former les travailleurs ;
- poursuivre le processus avec les secteurs et les machines, équipements et systèmes moins prioritaires et compléter le programme. Celui-ci doit couvrir toutes les situations à risque de tous les secteurs concernés ;
- surveiller, évaluer et réviser les procédures et les activités de cadenassage afin que le programme demeure en application, d'actualité, conforme et utile.

## TRUCS ET ASTUCES

Le programme de sécurité des machines s'applique quand ces dernières sont en opération (voir la fiche *Sécurité des machines*). Il devrait logiquement précéder le programme de cadenassage qui n'entre en jeu que lors des mises hors service. Il est quand même possible d'instaurer les deux programmes simultanément.

Impliquer le travailleur lors de la production des fiches de cadenassage des machines sur lesquelles il intervient améliore la qualité et la précision de la procédure et économise du temps de formation lors de son implantation.

Il est moins compliqué et plus sécuritaire de travailler avec des cadenas à clé unique.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Cadenassage* , 2013. [en ligne]. [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/risques-a-la-securite-et-mecaniques/cadenassage.html] (consulté en février 2014)
- *Règlement sur la santé et la sécurité du travail du Québec (RSST)*
- Norme CAN/CSA-Z460-05 *Maîtrise des énergies dangereuses : cadenassage et autres méthodes*, Association canadienne de normalisation (en cours de révision) - Version révisée (2013) disponible en anglais : *Z460-13 - Control of hazardous energy - Lockout and other methods*
- BURLET-VIENNEY, Damien, Sabrina, JOCELYN *et al. Vérification du contenu d'un programme de cadenassage*, IRSST, 20019, 48 p.
  Outil qui fournit aux entreprises un moyen pratique et efficace de vérifier le contenu d'un programme de cadenassage.
- ROSS, Marie-Josée. *Réussir l'implantation d'un programme de cadenassage*, ASPHME, 2013, 51 p.

# Cadre légal

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi connaître le cadre légal en santé sécurité au travail (SST) ?
- Quels sont les lois et règlements de base en SST ?

---

## POURQUOI CONNAÎTRE LE CADRE LÉGAL EN SANTÉ SÉCURITÉ AU TRAVAIL (SST) ?

Plusieurs lois, règlements et autres obligations régissent la SST, conférant ainsi des obligations, des responsabilités et des droits aux employeurs tout comme aux travailleurs. La connaissance des droits, obligations et responsabilités de chacun constitue l'assise sur laquelle s'appuient les actions menées pour prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles.

## QUELS SONT LES LOIS ET RÈGLEMENTS DE BASE EN SST ?

### La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)

Elle a pour objectif l'élimination à la source des dangers pour la SST des travailleurs. Les employeurs et les travailleurs doivent se conformer à cette loi qui confère certains droits mais qui dicte aussi des obligations et des responsabilités.

L'employeur a notamment droit à des services de formation, d'information et de conseil (art. 50). L'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS) a pour mission, entre autres, de donner accès à la clientèle de son secteur d'activité à des services-conseils, des activités d'information, de formation et de recherche et développement pour créer des milieux de travail sains et sécuritaires pour tous.

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la SST des travailleurs (art. 51), entre autres :

- en s'assurant que l'établissement soit équipé et aménagé sécuritairement ;
- en désignant des membres de son personnel chargés des questions de SST ;
- en s'assurant que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir soient sécuritaires ;
- en contrôlant la tenue des lieux de travail, y compris la protection contre les incendies ;
- en utilisant les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la SST des travailleurs ;
- en fournissant un matériel sécuritaire et assurant son maintien en bon état ;
- en s'assurant que l'émission d'un contaminant ou l'utilisation d'une matière dangereuse ne porte atteinte à la SST ;
- en informant adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et en lui assurant la formation, l'entraînement et la supervision appropriés ;
- en fournissant gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels requis, choisis par le comité paritaire de SST (voir fiche *Comité paritaire*) lorsqu'il existe, et en s'assurant de leur bonne utilisation ;
- en mettant à la disposition du comité paritaire de SST, lorsqu'il existe, les équipements, les locaux et le personnel nécessaires.

Le travailleur a droit, entre autres :

- à des conditions de travail qui respectent sa SST (art. 9) ;
- à des services de formation, d'information et de conseil en matière de SST ainsi que de services de santé préventifs et curatifs en fonction des risques auxquels il peut être exposé (art. 10) ;
- de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa SST ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger (art. 12).

Le travailleur a des obligations. Il doit participer aux efforts de prévention (art. 49) notamment :

- en prenant connaissance du programme de prévention fourni par son employeur ;
- en prenant les mesures nécessaires pour protéger sa SST ;
- en veillant à ne pas mettre en danger la SST des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité ;
- en participant à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail.

### Le Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST)

Il a pour objet d'établir des normes pour protéger la SST des travailleurs en assurant la qualité du milieu de travail. Il traite de sujets tels que :

- la qualité de l'air et la température ;
- l'éclairage, le bruit et la ventilation ;
- la salubrité et la propreté dans les établissements ;
- l'aménagement des lieux ;
- l'entreposage et la manutention des matières dangereuses ;
- la sécurité des machines et des outils ;
- les équipements de protection individuels.

### Le Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés

Il encadre le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (voir fiche *SIMDUT*). Il rend obligatoire la formation aux travailleurs, l'étiquetage des produits et les fiches signalétiques obligatoires.

### La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

Elle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les travailleurs.

Le processus de réparation des lésions professionnelles comprend, entre autres :

- la dispensation des soins nécessaires à la consolidation d'une lésion ;
- la réadaptation physique, sociale et professionnelle du travailleur victime d'une lésion ;
- le paiement d'indemnités de remplacement du revenu pour préjudice corporel et, le cas échéant, de décès ;
- le droit au retour au travail du travailleur victime d'une lésion professionnelle.

De plus, cette loi prévoit la tenue du registre des événements accidentels (voir fiche *Registre des événements accidentels*).

### Le Code criminel

Il y est stipulé (art. 217.1) qu'il incombe à quiconque dirige l'accomplissement d'un travail ou l'exécution d'une tâche ou est habilité à le faire de prendre les mesures voulues pour éviter qu'il n'en résulte de blessure corporelle pour autrui. En vertu de cet article, la Cour suprême du Canada conclut que l'employeur ou ses représentants (ex. : les gestionnaires) doivent faire preuve de diligence raisonnable afin d'éliminer les risques à la SST.

La diligence raisonnable consiste en la démonstration que toutes les précautions nécessaires et raisonnables ont été prises par l'employeur pour éliminer ces risques. Cette obligation comporte trois composantes distinctes et essentielles :

| Devoirs de l'employeur | Actions de l'employeur |
|---|---|
| **Devoir de prévoyance** | Identification des risques et sélection de mesures de prévention appropriées |
| **Devoir d'efficacité** | Mise en place d'actions concrètes pour assurer la SST, c'est-à-dire corriger les risques identifiés |
| **Devoir d'autorité** | Contrôle de l'application des règles et des actions de prévention, et sanction des comportements inadéquats |

Même si les accusations criminelles sont encore rares, ces obligations font partie intégrante du cadre légal canadien.

### La Loi sur les normes du travail

Cette loi comprend des dispositions permettant de prévenir le harcèlement psychologique au travail. Sont inclus le harcèlement sexuel et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

L'employeur doit fournir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats, ce qui signifie que l'employeur ne peut pas garantir qu'il n'y aura jamais de harcèlement psychologique dans son entreprise. Cependant, il doit :

- prévenir toute situation de harcèlement psychologique par des moyens raisonnables ;
- agir pour mettre fin à tout harcèlement psychologique dès qu'il en est informé en appliquant des mesures appropriées, y compris les sanctions nécessaires.

## TRUCS ET ASTUCES

- Il est bon de rappeler, de temps à autre, le cadre légal aux gestionnaires et aux travailleurs, à l'occasion de rencontres de formation ou d'événements SST.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- La *Loi sur la santé et la sécurité du travail*
- Le *Règlement sur la SST*
- Le *Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés*
- La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*
- Le *Code criminel*
- La *Loi sur les normes du travail*

# Chutes et glissades

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce qu'on entend par chutes et glissades ?
- Quelles en sont les principales causes ?
- Comment les prévenir ?

---

## QU'EST-CE QU'ON ENTEND PAR CHUTES ET GLISSADES ?

Les chutes et glissades sont des accidents au cours desquels la victime a été déséquilibrée à l'occasion d'un travail qui est exécuté à moins de 2,4 mètres de hauteur. La victime peut avoir récupéré son équilibre ou fait une chute, les deux situations se terminant par une lésion. On les nomme aussi « chutes au même niveau ».

Dans le secteur de la santé et des services sociaux, ce type de chute est la 3e cause de lésion. Le plus souvent, ce sont des entorses, des foulures, des dislocations et des déchirures qui entraînent des arrêts de travail nettement plus longs que les autres types d'accidents.

## QUELLES EN SONT LES PRINCIPALES CAUSES ?

### Dix causes ont été identifiées :

1. des planchers souillés rendus glissants par l'eau, la graisse de cuisson, des aliments, de la poussière de bois, de farine, etc. ;
2. des problèmes de drainage dus au mauvais alignement des conduites d'eau et des drains, des grilles obstruées ;
3. des planchers intérieurs abîmés, gondolés, déformés ou inégaux ou inadaptés aux contaminants présents ;
4. un terrain extérieur mal entretenu et inégal ;
5. la glace et la neige en période hivernale, tant dans les stationnements et entrées des établissements qu'aux domiciles des clients ;
6. un éclairage inadéquat et une vision obstruée ;
7. les escaliers mal indiqués ou les marches inégales et les mains courantes mal entretenues ou de taille et de hauteur inappropriées ;
8. des marchepieds, tabourets ou petits escabeaux encombrants ou mal utilisés ;
9. l'encombrement des lieux et les risques de trébucher sur un câble, une tubulure non fixée, le fil d'une cloche d'appel, etc. ;
10. la condensation et même le givre résultants de contrastes de température dans des endroits réfrigérés à l'intérieur.

## COMMENT LES PRÉVENIR ?

Un programme de prévention des chutes et glissades comprend les étapes suivantes :

1. faire le diagnostic des causes d'accidents dans son établissement ; passer en revue l'ensemble des rapports d'accidents par chutes et glissades ;
2. procéder à des inspections du milieu de travail à la recherche des dix grandes causes vues précédemment. Porter une attention particulière aux endroits où il peut y avoir de l'eau et des contaminants au sol : entrée, service alimentaire, atelier, cafétéria, bloc opératoire, stérilisation, etc. ;

3. établir le plan d'action approprié qui, en plus d'actions spécifiques en fonction de votre analyse, devrait comprendre les éléments généraux suivants :
   - un programme structuré d'entretien des planchers dont le type de nettoyage correspond au type de contaminant retrouvé sur le sol ;
   - des moyens de s'assurer que le plancher soit propre et sec en tout temps : ajout de tapis d'entrée, de lave-bottes électriques, de sacs de parapluie, de poubelles aux endroits pertinents, etc. ;
   - un bon éclairage intérieur et extérieur ;
   - un bon entretien des escaliers et des mains courantes ;
   - une signalisation adéquate pour les changements de niveau, des panneaux pour identifier les planchers mouillés ;
   - une politique vestimentaire pour s'assurer que les travailleurs portent des chaussures adaptées à leur travail ;
   - des exigences pour les accès aux domiciles des clients et, au besoin, le signalement des situations dangereuses.

## TRUCS ET ASTUCES

Certains auraient tendance à percevoir ces événements comme une fatalité et penser qu'on ne peut pas y faire grand-chose. Pourtant, les chutes et glissades sont des accidents facilement évitables et beaucoup d'actions sont possibles !

Investissez massivement dans la sensibilisation du personnel à contribuer au maintien de la propreté des sols : si chacun contribue à ramasser des objets au sol ou signaler un déversement, ou un sol glissant, votre plan d'action aura beaucoup plus d'impact.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Chutes et glissades* (à venir)
- BÉDARD, Sylvie et Angélique, MÉTRA. « Chutes et quasi-chutes : des données renversantes ! », *Objectif prévention,* vol. 33, nº 3, juin 2010
- QUIRION, François. « Comprendre les glissades pour prévenir les chutes », *Objectif prévention,* vol. 33, nº 1, janvier 2010
- NIOSH. *Slip, trip and fall prevention for healthcare workers*, 2010, 56 p.
- COMMISSION EUROPÉENNE. *Sécurité et santé au travail dans le secteur de la santé- Guide de prévention et de bonnes pratiques*, L'Europe sociale, 2012, 300 p.
- INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE ET DE SÉCURITÉ. *Les heurts, glissades et autres perturbations du mouvement au travail*, Fiche pratique de sécurité ED-140, 2011, 4 p.

# Comité paritaire

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi un comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) ?
- Quelles sont ses fonctions ?

---

## POURQUOI UN COMITÉ PARITAIRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CPSST) ?

Un CPSST permet :

- de concrétiser l'engagement commun des parties patronales et syndicales à l'égard de la prévention, en concordance avec la politique de prévention en santé et en sécurité du travail (SST) ;
- de favoriser une participation des cadres et des travailleurs à la prise en charge de la prévention ;
- de se donner une équipe consultative qui évalue, de façon continue, l'état de la situation en prévention et qui conseille la direction sur les enjeux, les priorités et les actions en prévention.

## QUELLES SONT SES FONCTIONS ?

Les fonctions du CPSST sont réalisées dans le cadre de règles de fonctionnement convenues paritairement (voir exemple de protocole de fonctionnement). Elles peuvent inclure les dimensions suivantes :

- étudier les informations et statistiques disponibles sur les absences dues aux accidents et aux maladies pour identifier les cibles d'amélioration et les performances ;
- collaborer à la définition et à l'évaluation des procédures et des outils de prévention tels que :
  - l'enquête et l'analyse des événements accidentels (EAEA) ;
  - la déclaration des situations dangereuses ;
  - l'inspection préventive ;
- prendre connaissance des rapports d'enquête et d'analyse des événements accidentels, de déclarations de situations dangereuses et d'inspection préventive ;
- s'enquérir du statut des mesures correctives et émettre des recommandations au besoin ;
- prendre connaissance des besoins et émettre des recommandations concernant :
  - la formation du personnel pour la sécurité des tâches ;
  - les équipements de protection appropriés aux tâches ;
- émettre des recommandations quant aux procédures d'évaluation et d'essai de nouveaux équipements en vue de leur acquisition (voir la fiche *Sélection d'équipements*) ;
- s'assurer que les procédures d'entretien des équipements et installations et les projets de rénovation ou de construction incluent des critères de SST (voir la fiche *Aménagement, rénovation ou construction*).

Le CPSST organise l'ensemble de ses propositions et recommandations dans une proposition de plan d'action soumise à la direction. Celle-ci peut comprendre des propositions de démarches de prévention par service.

Le CPSST met en œuvre un plan de communication en prévention pour se faire connaître, faire connaître les réalisations en prévention, stimuler et animer le milieu de travail à l'égard de la prévention.

## TRUCS ET ASTUCES

- S'assurer que les coprésidents du CPSST soient en relation directe avec la direction.
- Se donner des moyens de rétroaction pour s'assurer que les messages aux autres entités de l'organisation se rendent à bon port.
- Identifier et créer des alliances avec les personnes ayant des mandats liés ou connexes à la prévention en SST (service de santé, gestionnaires de risques, conseillers cliniques en prévention des infections, formateurs PDSB, formateurs OMÉGA, formateurs en Approche relationnelle de soins, etc.).
- Former des sous-comités qui peuvent provenir de l'extérieur du CPSST et qui possèdent des informations ou expertises pertinentes par rapport aux sujets traités.
- Assurer un suivi rigoureux du plan d'action.
- Poser des questions concernant le suivi des mesures correctives.
- Être visible : organiser une semaine de sensibilisation à la santé et à la sécurité du travail, des concours, rédiger une chronique régulière dans votre journal d'établissement ou publier un feuillet régulier sur ce qui se passe en prévention.
- Dresser un bilan annuel de la prévention et des travaux du CPSST à soumettre à la direction.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *CPSST* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/activites-de-prevention-organisation-de-la-sst/cpsst.html] (consulté le 27 février 2014)
- ASSTSAS. *Un CPSST efficace*, webinaire [Vidéo en ligne], 2011. Repéré au http://www.asstsas.qc.ca/publications/club-video/un-cpsst-efficace-webinaire-1-h-12-min.html
- BOUCHARD, Françoise. « L'apport positif des cadres supérieurs au CPSST », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 4, décembre 2013, p. 30.
- BROUILLARD, Josianne. « L'ABC d'un CPSST efficace », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 3, octobre 2013, p. 14.
- BROUILLARD, Josianne. « Les clés du succès d'un CPSST actif », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 3, octobre 2013, p. 16.

# Comportements agressifs et perturbateurs en CHSLD

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce qu'un comportement agressif et perturbateur (CAP) et quels en sont les risques pour la SST ?
- Quelles sont les origines des CAP ?
- Comment les prévenir ?

---

## QU'EST-CE QU'UN COMPORTEMENT AGRESSIF ET PERTURBATEUR (CAP) ET QUELS EN SONT LES RISQUES POUR LA SST ?

- Un CAP est une activité verbale ou motrice inappropriée d'une personne hébergée qui survient couramment lors des soins de base (hygiène, changement de couches, accompagnement lors de déplacements). Les manifestations sont, entre autres, des injures, des demandes, des plaintes, des cris, des gestes bruyants répétitifs ou agressifs (frapper, pousser, égratigner, pincer, mordre, lancer), de l'errance ou de l'opposition aux soins.
- En plus d'affecter la santé psychologique des travailleurs, ces manifestations de violence sont des incidents ou accidents de travail qui peuvent entraîner des efforts excessifs ou des réactions du corps chez le soignant et générer différents types de lésions physiques (blessures au dos, contusions, lacérations, fractures).

## QUELLES SONT LES ORIGINES DES CAP ?

Les CAP sont liés à de multiples facteurs.

### La personne hébergée

- Incapacité circonstancielle et passagère reliée à la médication, ou à une sous- ou une sur-stimulation ;
- Aspects psychosociaux : traits de personnalité, mécanismes d'adaptation, habitudes de vie, culture, etc. ;
- Réactions émotives : frustration, peine, colère, etc. ;
- Trouble cérébral ou organique : démence, traumatisme crânien, etc. ;
- État de santé et confort physique : douleur, atteinte sensorielle, infection, fatigue, constipation, etc.

### Le contexte social

- La qualité des relations et les affinités ;
- Les attitudes et croyance de l'entourage.

### L'environnement physique et les équipements

- L'aménagement du milieu de vie : les locaux et les voies de circulation, la qualité des points de repère (significatifs et prévisibles), les stimuli (bruit), l'ambiance générale (éclairage, température), etc.

### Les pratiques organisationnelles

- Culture de soin et orientation du service ;
- Organisation et planification des soins ;
- Stabilité des équipes ;
- Degré de personnalisation du service.

### La méthode d'exécution de la tâche

- Qualité de la communication avec la personne et entre les collègues de travail ;
- Niveau de sollicitation de la participation de la personne ;
- Modalités de l'intervention : type, organisation, moment, etc.

## COMMENT LES PRÉVENIR ?

La démarche à suivre comprend les étapes suivantes.

### Documenter les CAP :

- par des observations sur le terrain (au moyen d'une grille d'observation) ;
- grâce à l'analyse et à l'enquête des événements accidentels, des plaintes du personnel, etc.

### Analyser les CAP :

- l'analyse des informations recueillies permet de déterminer la nature des CAP, leur fréquence, les circonstances lors desquelles ils se manifestent, etc. Il devient alors possible d'identifier des pistes d'action de correction.

### Apporter les correctifs nécessaires en lien avec les causes.

Par exemple

- **La personne hébergée :**
  - dresser un bilan médical et pharmacologique et l'ajuster au besoin ;
  - faire évaluer par un professionnel des CAP (ex. : neuropsychologue) ;
  - rédiger un plan d'intervention personnalisé et le transmettre à l'équipe ;
  - héberger dans un milieu de vie plus adapté (ex. : unité spécifique) ;
- **Le contexte social :**
  - identifier les attentes de la personne hébergée en regard de ses conditions d'hébergement ;
  - rédiger une « charte de vie et de travail » afin de pouvoir s'y appuyer ;
  - ajuster les rôles des différents acteurs au sein du milieu de vie ;
- **L'environnement physique et les équipements :**
  - mettre en place des micro-milieux pour un environnement familial et personnalisé ;
  - compenser les pertes cognitives par une signalisation et un éclairage appropriés ;
  - aménager les lieux de façon à permettre la déambulation de façon sécuritaire ;
- **Les pratiques organisationnelles :**
  - assurer leur adéquation avec les attentes de la personne hébergée ;
  - stabiliser les équipes ;
  - attribuer à la personne hébergée un intervenant de référence ;
  - réduire les interruptions de sommeil : tournées de nuit, réveils précoces, etc. ;

- **La méthode d'exécution de la tâche :**
  - perfectionner le personnel quant à l'approche relationnelle de soins ;
  - assurer la participation du client en fonction de ses capacités ;
  - utiliser les équipements appropriés ;
  - intervenir au moment opportun.

## TRUCS ET ASTUCES

- Un projet « milieu de vie » pour améliorer la qualité de l'hébergement et du travail constitue une excellente opportunité pour intégrer un projet de prévention des CAP.
- L'histoire de vie de la personne hébergée comporte généralement des indices pouvant aider à identifier et comprendre les causes des CAP et, par conséquent, élaborer des pistes de solution.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- BIGAOUETTE, Michel. « Hébergement et SST : un mariage réussi ! », *Objectif prévention*, vol. 30, nº 2, avril 2007, p. 12.
- POULIN, Pierre. « Prendre soin de soi en prenant soin des autres », *Objectif prévention*, vol. 24, nº 4, septembre 2001, p. 11.
- LABRECQUE, Isabelle, et Louise QUIRION. « La personne au coeur du milieu de vie ! », *Objectif prévention*, vol. 32, nº 4, septembre 2009, p. 18.
- BOUCHARD, Françoise. « Une réorganisation majeure des soins et du travail », *Objectif prévention*, vol. 33, nº 1, janvier 2010, p. 28.
- GOURMAIN, Pierre, et Élise LEDOUX. *Concevoir et aménager un milieu de vie prothétique fermé*, ASSTSAS, février 2002, 30 p.
- LÉVESQUE, Louise. « L'approche relationnelle d'accompagnement de la personne atteinte de troubles cognitifs », *L'infirmière du Québec*, janvier/février 2001.

# Déclaration de situations dangereuses

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert la déclaration de situations dangereuses ?
- Comment fonctionne-t-elle ?

---

## À QUOI SERT LA DÉCLARATION DE SITUATIONS DANGEREUSES ?

La déclaration de situation dangereuse sert :

- à permettre au travailleur d'assumer ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)*, notamment celle de participer à l'identification des risques ;
- à identifier, évaluer et corriger une situation de travail présentant un danger pour la santé et la sécurité du travail ;
- à favoriser la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail dans les services.

## COMMENT FONCTIONNE-T-ELLE ?

Pour systématiser la déclaration de situations dangereuses, il faut élaborer une procédure et mettre en place un formulaire (voir l'exemple la procédure développée par le CSSS de Gatineau). Les étapes de traitement d'une situation dangereuse à inclure dans la procédure sont décrites ci-dessous.

### Une procédure en 5 étapes

1. **Identifier une situation dangereuse :** un travailleur identifie une situation anormale concernant les équipements, l'environnement, les espaces ou les conditions d'exercice du travail qui peut affecter la santé ou la sécurité du personnel.
2. **Informer le chef de service** : la déclaration peut se faire verbalement ou en remplissant le formulaire de déclaration de situations dangereuses qu'il transmet à son chef de service.
3. **Faire l'évaluation et rechercher les mesures correctives** :
   - le chef de service et le déclarant procèdent à l'évaluation de la situation et doivent prendre les mesures nécessaires au contrôle de cette situation. Ils peuvent utiliser le processus de résolution d'un problème ;
   - des membres du comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) peuvent aussi être mandatés pour poursuivre l'évaluation de la situation et émettre des recommandations.
4. **Implanter les mesures correctives** : le chef de service est responsable de l'implantation des mesures correctives.
5. **Le suivi des situations non résolues** : les déclarations de situations non résolues sont conservées pour en assurer le suivi et informer le CPSST de l'état d'avancement des dossiers. Ces situations particulières pourront éventuellement être intégrées au plan d'action en prévention si elles sont retenues comme prioritaires.

## TRUCS ET ASTUCES

- La déclaration de situations dangereuses doit être une activité de prévention décentralisée et prise en charge par les employés et les chefs de service concernés.
- Il vaut mieux conserver les formulaires bien en vue dans le service.
- Profiter de rencontres et de réunions d'équipe pour rappeler à tous l'importance d'être vigilants et de rapporter les dangers.
- S'assurer de l'appui de la direction pour faciliter la mobilisation des ressources humaines et financières nécessaires à la réalisation du processus.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- MASSAD, R. « Vérification de prévention : préparer le succès », *Objectif prévention*, vol. 18, nº 5, 1995, p. 42-45.

# Démarche de prévention dans un service

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi réaliser une démarche de prévention dans un service ?
- Quelles sont les étapes à suivre ?

---

## POURQUOI RÉALISER UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DANS UN SERVICE ?

Lorsqu'un service a un taux d'accident particulièrement élevé ou, encore, parce qu'il y existe des risques spécifiques, il peut être judicieux d'y faire un projet de prévention. Celui-ci permettra d'identifier les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs afin de pouvoir planifier des actions pour les éliminer ou les contrôler. L'expertise acquise dans le cadre d'un tel projet peut, dans certaines circonstances, être utilisée pour élargir des éléments de prévention à d'autres services.

## QUELLES SONT LES ÉTAPES À SUIVRE ?

Au départ, un comité de travail est créé dans le service ciblé et les travailleurs sont informés de la démarche qui sera enclenchée.

### Le diagnostic

Le diagnostic de la situation est fait à partir de l'analyse des informations pertinentes :

- les statistiques des événements accidentels survenus ;
- les déclarations de situations dangereuses ;
- un questionnaire aux travailleurs (voir *fiche Enquête d'opinion*) ;
- les caractéristiques de la clientèle, si nécessaire ;
- l'observation des activités de travail ;
- l'évaluation du milieu (les équipements et l'environnement) ;
- les mesures de prévention existantes ;
- etc.

### Le choix des solutions

- Un inventaire des solutions possibles est élaboré ainsi que la liste des avantages et inconvénients.
- Des ressources externes sont consultées selon le besoin.
- Le comité présente un rapport diagnostique et propose des choix de solutions.

### La mise en œuvre

- Le chef de service, avec la collaboration de la direction au besoin, choisit les solutions à mettre en place, incluant les responsabilités, les échéanciers et les ressources requises.
- Le comité de travail s'assure de la mise en œuvre et fait le suivi de l'ensemble du projet.

### L'évaluation du projet

- L'évaluation du projet comprend :
  - le processus du déroulement du projet comme tel ;
  - l'amélioration des situations de travail ;

- la diminution des risques et la réduction des accidents, s'il y a lieu.

## TRUCS ET ASTUCES

- Pour s'engager dans un tel projet, il est préférable d'avoir l'assurance que la direction appuiera éventuellement les interventions nécessaires.
- La réussite du projet requiert un investissement en temps suffisant pour le comité de travail. Ce comité pourrait devenir un comité de service permanent par la suite.
- Il est important de faire un bon diagnostic avant de passer à l'élaboration des solutions.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- GAMBIN, C., et R. MASSAD. « Un comité local de prévention : bien plus qu'une bouée de sauvetage », *Objectif prévention*, vol. 25, nº 5, décembre 2002, p. 22.
- GAMBIN, C., *et collab*. « Au CHUS, la prévention passe par le comité local en SST », *Objectif prévention*, vol. 35, nº 1, février 2012, p. 17-18.

# Déplacement de client

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi un programme spécifique à cette problématique ?
- Que comprend un tel programme ?

---

## POURQUOI UN PROGRAMME SPÉCIFIQUE À CETTE PROBLÉMATIQUE ?

Les troubles musculosquelettiques (TMS) reliés au déplacement des clients ou aux soins de base (hygiène, habillage, élimination, alimentation) demeurent la principale source de lésions professionnelles dans le secteur de la santé et des services sociaux du Québec (plus de 50 %).

La formation du personnel soignant aux principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) est une mesure de prévention nécessaire, mais insuffisante. Les études scientifiques sont unanimes : la formation, à elle seule, n'a pratiquement aucun impact sur la baisse des accidents du travail.

Pour être efficace en prévention, il faut intervenir sur tous les éléments de la situation de travail (voir fiche *Approche globale*). Par exemple, les réactions d'opposition aux soins de certains clients constituent un facteur de risque important dont il faut tenir compte (voir fiche *Comportements agressifs et perturbateurs en CHSLD*).

Une approche proactive de prévention des TMS passe inévitablement par la mise sur pied d'un programme permanent et intégré. Celui-ci permettra de réduire et de contrôler l'apparition des TMS et les coûts qu'ils génèrent.

## QUE COMPREND UN TEL PROGRAMME ?

Pour passer à l'action, la démarche suivante est proposée.

### État de la situation

- Dresser le portrait général de la sécurité des déplacements des clients et des soins de base. Bien documenter la situation quant à l'ampleur et aux coûts du problème permet d'orienter la direction de l'établissement sur l'importance à accorder à ce dossier.
- Pour faciliter les actions de correction, dégager les scénarios dominants d'événements accidentels par service :
  - le déplacement entre deux positions assises ;
  - la mobilisation de surface ;
  - l'accompagnement à la marche et la chute ;
  - le client non collaborateur ;
  - les autres événements (divers).
- On peut ensuite prioriser les services ou les programmes clientèles où les interventions seront déterminantes pour la réussite de programme. L'engagement de la haute direction est nécessaire car le redressement de la situation nécessite, la plupart du temps, des investissements substantiels.

### Affectation du responsable du programme et d'un groupe de travail

- Nommer un responsable du programme qui le coordonnera et qui supervisera le groupe de travail : cette personne peut être externe à l'équipe des soins. Toutefois, le groupe de travail doit comprendre des personnes ayant un pouvoir d'influence quant à l'organisation des soins.

### Formation des membres du groupe de travail

- S'assurer que l'ensemble du groupe de travail connait les risques et les règles de l'art du déplacement sécuritaire afin que ses membres puissent suggérer les actions de correction appropriées. L'ASSTSAS offre une formation spécifique pour familiariser les membres sur les enjeux et les différentes stratégies de prévention reconnues dans le domaine.

### Sélection des pistes d'intervention

Les pistes d'intervention sont variées. Elles concernent, entre autres,

- la clientèle :
  - système d'évaluation efficace des capacités des clients et transmission de l'information à tous les intervenants ;
  - vérification spontanée des capacités des clients avant de les déplacer ;
  - accord du client par rapport au soin ;
  - individualisation des stratégies et uniformisation de leur application ;
  - respect du sommeil du client ;
- le soignant :
  - formation complète aux principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) et mises à jour régulières ;
  - formation à l'approche relationnelle de soins (ARS) dans les programmes pour personnes âgées ;
  - accueil et orientation des nouveaux employés ;
  - formateurs ou coachs PDSB et ARS en nombre suffisant, soutenus dans leur rôle ;
  - mécanisme de prise en charge des situations problématiques d'assistance aux clients ;
  - processus de retour progressif au travail et d'accompagnement à la suite d'un accident du travail ;
- les équipements :
  - équipements, aides techniques et mobilier requis en place, en bon état de fonctionnement et en nombre suffisant pour répondre aux besoins de la clientèle et respecter les règles de l'art du déplacement sécuritaire ;
  - programme d'entretien préventif opérationnel (fiche Entretien préventif) ;
  - procédure efficace de réparation des équipements et du mobilier ;
- l'environnement :
  - environnement calme et adapté à la clientèle ;
  - lieux de travail dégagés et permettant d'utiliser de manière sécuritaire les équipements de transfert et les aides techniques ;
  - lève-personne sur rail dans les chambres occupées par des clients non autonomes ;
  - portes suffisamment larges et sans seuil surélevé pour circuler avec les équipements roulants ;
  - rangements disponibles à proximité des lieux de soins ;
- la tâche :
  - respect des PSDB dans l'exécution des tâches d'assistance aux clients et l'utilisation des équipements roulants ;
  - respect du niveau d'assistance requis par les clients ;
  - absence de soulèvement manuel de clients ;

- l'organisation du travail et du temps :
  - planification des tâches de façon à éviter les surcharges de travail ;
  - étalement dans le temps des activités exigeant beaucoup d'assistance physique ;
  - temps nécessaire pour utiliser les équipements appropriés et respecter les principes de sécurité ;
  - planification des interventions du personnel des services périphériques (réadaptation, entretien sanitaire, etc.) ;
  - organisation du travail en équipe ou en tandem ;
  - étalement optimal des périodes de pause et de repas du personnel ;
  - procédures de travail claires, écrites et facilement accessibles ;
  - sécurité reliée à l'assistance aux clients abordée au changement de quart et lors des réunions d'équipe.

### Élaboration du plan d'action

- Rédiger un plan d'action en fonction de l'analyse de l'état de la situation : scénarios, services et programmes priorisés, pistes d'intervention choisies.
- Le comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) ajoutera ce plan d'action au plan d'action de prévention global de l'établissement (voir fiche *Plan d'action*). Le comité de direction l'approuvera et s'assurera de son opérationnalisation. La présentation du budget associé, ainsi que l'estimation des retombées éventuelles, permettront un choix éclairé.

### Implantation du plan d'action

- Appliquer le plan d'action selon les priorités établies. Le groupe de travail prend en charge le suivi des projets et rend compte des travaux au CPSST.

### Évaluation du programme

- L'atteinte des objectifs annuels doit être évaluée grâce à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. On planifie alors les actions nécessaires pour l'année subséquente afin d'améliorer l'efficacité du programme.

## TRUCS ET ASTUCES

- S'appuyer sur« les bons coups » réalisés dans l'établissement et valoriser ce qui est déjà en place et qui fonctionne bien. Ces sources de fierté inspirantes peuvent être transposées ailleurs.
- Le programme devrait être permanent. Malgré l'amélioration des situations de travail, le risque demeure présent. Il faut demeurer vigilent, à l'affût des développements dans ce domaine (évolution des connaissances, des normes, des équipements, etc.).
- Plusieurs moyens de prévention propre à ce programme, en plus d'avoir un effet sur les TMS, auront aussi un effet direct sur la prestation sécuritaire des soins à la clientèle.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Déplacement de personnes* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/deplacements-manutention/deplacement-de-personnes.html] (consulté le 23 mars 2014).
- ASSTSAS. Dossier thématique *Soins des patients obèses* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematigues/deplacements-manutention/soins-des-patients-obeses.html] (consulté le 23 mars 2014).

- ASSTSAS. Dossier thématique *Programme de prévention des TMS chez le personnel soignant* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematigues/troubles-musculosquelettigues-tms/programme-de-prevention-des-tms-chez-le-personnel-soignant.html] (consulté le 23 mars 2014).
- ASSTSAS. Formation *Prévention des TMS lors des déplacements de clients* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/formations/calendrier-2012/prevention-des-tms-lors-des-de-placements-de-clients.html] (consulté le 5 avril 2014).
- BIGAOUETTE, Michel. « Déplacer des bénéficiaires, une activité qui affecte la santé et la sécurité ». *Objectif prévention*, vol. 31, nº 3, juin 2008, p. 20.
- ASSTSAS. « Recommandations de l'ASSTSAS pour la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) reliés au déplacement et aux soins de base à la clientèle » [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/asstsas/nos-services/information-et-conseil-en-sst/recommandation-de-lasstsas-pour-la-prevention-des-troubles-musculosquelettiques-tms-relies-au-dep.html] (consulté le 23 mars 2014).
- VILLENEUVE, Jocelyn. *Programme de prévention des TMS chez le personnel soignant*, ASSTSAS, 47 p.

# Enquête d'opinion

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert l'enquête d'opinion ?
- Comment la construire ?

---

## À QUOI SERT L'ENQUÊTE D'OPINION ?

Elle sert :

- à recueillir un point de vue représentatif de l'opinion du personnel sur une question particulière en vue de mesurer l'ampleur et l'impact d'un phénomène ;
- à guider le choix des interventions dans le sens des besoins identifiés par les personnes concernées ;
- à compléter les constatations découlant des statistiques, ces dernières se limitant à mesurer l'effet ou le résultat des situations dangereuses non contrôlées.

## COMMENT LA CONSTRUIRE ?

Généralement réalisée par sondage auprès d'une population ou d'un échantillon de population, l'enquête d'opinion comprend les étapes décrites ci-dessous.

### Mener l'enquête en 8 étapes

1. **Définir l'objet de l'enquête :**
   - bien circonscrire l'objet de préoccupation nécessitant un complément d'information.
2. **Déterminer les objectifs :**
   - définir les besoins d'informations spécifiques que l'enquête doit combler ;
   - définir les actions envisageables à partir de ces informations.
3. **Déterminer la population et la taille de l'échantillon :**
   - la taille de l'échantillon tient compte des personnes concernées par la question. Elle est calibrée en fonction des ressources disponibles pour le traitement des résultats et doit permettre de préserver l'anonymat des répondants.
4. **Rédiger et tester le questionnaire :**
   - le libellé des questions doit être précis afin d'éliminer les risques d'interprétation ;
   - rédiger des questions fermées avec une échelle de gradation de réponse facilite la compilation ;
   - effectuer un prétest auprès de quelques répondants permet des ajustements car, déjà à cette étape, il faut prévoir le mode de compilation des réponses et les analyses de résultats.
5. **Administrer le questionnaire :**
   - fournir les explications qui devraient accompagner le questionnaire (objectifs, confidentialité, lieu et date de retour, etc.) ;
   - l'implication des gestionnaires facilite la transmission, le rappel et le retour des questionnaires.
6. **Dépouiller, compiler et analyser les résultats :**
   - donner un numéro à chaque questionnaire retourné pour mieux le repérer ;
   - résumer et classer les commentaires en les regroupant par catégories ;
   - appliquer des analyses statistiques simples au besoin (total, mode, moyenne, écart à la moyenne).

7. **Rédiger un rapport :**
   - dresser les constats et proposer les objectifs d'amélioration souhaités en fonction des objectifs de départ ;
   - présenter les résultats de façon synthétique et attrayante (ex. : graphique).
8. **Diffuser les résultats :**
   - s'assurer que les personnes ayant répondu au sondage aient accès aux résultats.

## TRUCS ET ASTUCES

- Résister à la tentation d'explorer toutes sortes d'aspects accessoires ou d'inclure des questions qui n'ont pas de rapport direct avec l'objectif initial. Concentrer le sondage sur le champ de préoccupation convenu.
- Limiter le nombre de questions au strict nécessaire. Plus le sondage est court, meilleures sont les chances de retour, en plus de simplifier la compilation des réponses.
- Utiliser divers moyens pour encourager la participation à l'enquête. On peut, par exemple, organiser un petit concours ludique, prévoir des prix de participation, etc.
- Être prêt à répondre à la question « qu'est-ce que ça va donner, votre enquête ? ». Demeurer honnête et réaliste en répondant aux participants.
- L'appui de la direction facilitera la participation à l'enquête.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- BIGAOUETTE M. « Et la santé, comment ça va ? Sondage 2007 », *Objectif prévention*, vol. 31, n° 3, juin 2008, p. 10.
- SLOCUM, N., *et collab. Méthodes participatives. Un guide pour l'utilisateur*. Fondation du Roi Beaudoin, mars 2006.
  Guide pratique destiné aux personnes qui effectuent leurs premiers pas dans le monde de la participation et aux praticiens expérimentés. À consulter : une liste répertoriant un large éventail de méthodes, une brève présentation de techniques et méthodes, des directives générales et des conseils sur l'organisation des méthodes participatives.

# Enquête et analyse des événements accidentels (EAEA)

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert l'enquête et l'analyse des événements accidentels (EAEA) ?
- Comment implanter l'EAEA ?

---

## À QUOI SERT L'ENQUÊTE ET L'ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS ACCIDENTELS (EAEA) ?

L'EAEA est une composante de base d'un programme de prévention en santé et en sécurité du travail (SST). Elle sert à identifier les causes d'un événement accidentel afin d'éliminer à la source les dangers pour la SST et éviter la répétition d'un événement accidentel semblable.

Plus spécifiquement, l'EAEA est une activité de recherche permettant :
- de décrire, à la suite d'une enquête, comment est survenu l'événement accidentel ;
- de comprendre, à l'aide d'une analyse, pourquoi est survenu l'événement accidentel.

## COMMENT IMPLANTER L'EAEA ?

### Une procédure

La procédure définit les responsabilités des divers intervenants qui participent à l'activité d'EAEA ainsi que les différentes modalités de fonctionnement.

Elle doit répondre aux questions suivantes :
- quoi enquêter ?
- quand l'événement accidentel doit-il être déclaré ?
- quand l'EAEA doit-elle être effectuée ?
- qui doit effectuer l'EAEA ? D'autres ressources peuvent-elles supporter les enquêteurs désignés dans l'établissement ?
- comment faire l'EAEA ? Quels outils utiliser ? Qui assure le suivi des recommandations produites dans le cadre des EAEA ?

### Des outils

Différents outils sont nécessaires à la réalisation d'une EAEA et doivent être disponibles, notamment :
- un formulaire pour la déclaration de l'événement accidentel ;
- un formulaire pour consigner les résultats de l'EAEA (faits, causes, actions préventives et correctives) ;
- tout autre document de nature à faciliter le processus d'EAEA et le suivi des actions correctives et préventives.

### Une formation

Une formation appropriée doit être donnée aux différents intervenants afin de bien les préparer à agir comme enquêteurs et analystes d'événements accidentels.

### Un suivi continu

Un suivi régulier suppose qu'on :

- s'assure que les EAEA sont effectuées au moment opportun ;
- vérifie que les actions correctives et préventives ont été effectuées ;
- vérifie que les actions sont efficaces ;
- évalue la pertinence d'élargir les actions correctives et préventives à d'autres situations de travail.

### L'amélioration du processus

La qualité des enquêtes doit être périodiquement révisée. La procédure est-elle fonctionnelle ? Est-elle appliquée comme prévu sur le terrain ? Les outils sont-ils adéquats et correctement utilisés ? Le système de suivi est-il efficace ? Quels sont l'efficacité et l'impact de cette activité de prévention ?

## TRUCS ET ASTUCES

- Intégrer l'EAEA au plan d'action en prévention adopté par la direction de l'établissement. Cette dernière s'assurera par la suite que les responsabilités des différents intervenants sont assumées.
- Favoriser une approche décentralisée de l'EAEA de façon à ce que les chefs de service et les travailleurs participent aux activités d'EAEA dans leur service.
- Des ressources spécialisées ou la contribution d'experts peuvent être souhaitables pour certaines enquêtes. S'assurer que la procédure prévoie cette éventualité.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Formation *« Enquête et analyse d'un événement accidentel (EAEA) »* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/formations/calendrier/eaea.html]
- MASSAD, Rafat. « Comment s'organiser pour implanter l'EAEA ? », *Objectif prévention*, vol. 26, n° 4, septembre 2003, p. 6.
- POULIOT, Gaston. « Dans certains cas d'agression, une enquête approfondie s'impose », *Objectif prévention*, vol. 28, n° 5, décembre 2005, p. 5.

# Entretien préventif

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce que l'entretien préventif ?
- Quel est son lien avec la SST ?
- Comment optimiser le programme d'entretien préventif ?

---

## QU'EST-CE QUE L'ENTRETIEN PRÉVENTIF ?

L'entretien comprend l'ensemble des activités nécessaire pour maintenir en bon état de fonctionnement les équipements et les installations.

L'entretien préventif a pour but de prévenir la panne et les situations dangereuses, alors que l'entretien correctif s'effectue après la panne, l'incident ou l'accident, avec des conséquences parfois graves et onéreuses.

## QUEL EST SON LIEN AVEC LA SST ?

L'entretien préventif permet, entre autres :

- une diminution des risques d'accident, donc un milieu plus sécuritaire pour la clientèle et les travailleurs ;
- la diminution des inconvénients liés à l'interruption de services ;
- la prolongation de la vie des infrastructures et des équipements ;
- une meilleure connaissance de l'inventaire des infrastructures et de leur état réel, ce qui permet une meilleure planification des besoins ;
- une gestion du temps et une organisation du travail de l'équipe technique plus efficaces.

La plupart des établissements du secteur ont déjà des programmes d'entretien préventif en lien avec la mécanique des bâtiments et les équipements de diagnostic médicaux. Toutefois, les outils de travail courants tels que les lits, les lève-personnes, les fauteuils gériatriques, les bains, les régulateurs de température de l'eau, les chariots, etc., sont rarement inclus dans ces programmes et ne sont pas toujours entretenus selon les recommandations des fabricants.

## COMMENT OPTIMISER LE PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF ?

- Dresser le portrait de l'état actuel du programme ; lister les types d'équipements et de systèmes inclus.
- Définir ceux à ajouter au programme en fonction de l'analyse de l'état de la situation (analyse des risques et des conséquences possibles, des accidents du travail et des rapports d'enquête et analyse associés, des demandes antérieures de réparation, des recommandations du fabricant, etc.).
- Dresser l'inventaire des équipements et systèmes à ajouter. Cibler et numéroter leurs composantes critiques.
- Pour chaque équipement et chaque système, produire une fiche qui indique les tâches d'entretien préventif à effectuer et les fréquences requises (par ex. : vérification, nettoyage, ajustement, lubrification ou remplacement des pièces selon des normes de fonctionnement et d'usure, etc.).
- Estimer le temps requis pour l'exécution des tâches convenues.
- Préparer le calendrier des interventions et affecter la main-d'œuvre nécessaire.
- Procéder à l'entretien préventif au moment préalablement identifié.

- Constituer un registre historique d'entretien (correctif et préventif) par équipement, par catégorie d'équipement, par service ou par installation.
- Faire le suivi du système : l'analyse périodique des registres permet de vérifier si l'entretien préventif a bien été effectué et si sa fréquence a besoin d'être révisée. Le suivi de l'état de la situation permet de voir si des éléments supplémentaires devraient être ajoutés au programme.

## TRUCS ET ASTUCES

- Commencer par intervenir dans un service à la fois ou sur un groupe d'équipements ou d'installations à la fois de manière à obtenir des résultats immédiats et augmenter la crédibilité du programme.
- Lors de l'ajout d'équipements au programme, s'assurer qu'ils soient en bonne condition. L'inventaire de ces équipements et leur numérotation, s'ils n'existent pas déjà, peuvent être accompagnés d'une première inspection qui générera les demandes de réparation nécessaires. Même si les tâches augmentent lors de l'implantation du système, les demandes de réparation ponctuelles diminueront une fois le système en place,

## POUR EN SAVOIR PLUS


- MASSAD, Rafat. « Vérification de prévention et entretien préventif ». *Objectif prévention*, vol. 18, nº 3, 1995, p. 42-44.
- POULIOT, Gaston. « L'entretien préventif : un programme tout en souplesse ». *Objectif prévention*, vol. 25, nº 4, septembre 2002, p. 14-15.
- MÉTRA, Angélique. « Dépoussiérer le programme d'entretien préventif des systèmes CVCA (chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air) ». *Objectif prévention*, vol. 30, nº 4, octobre 2007, p. 29-31.
- AGRÉMENT CANADA. « Livret sur les pratiques organisationnelles requises » , 2013, p. 43.
- ASPHME. *L'entretien préventif et la SST*, décembre 1997, 4 p.
- ST-MARSEILLE, Marc et Jean-Bruno, LAPOINTE. *La gestion des équipements. Guide pour la PME vers l'entretien préventif*, ASPHME, édition révisée 2010, 89 p.
- ASP IMPRIMERIE. *Action sur les machines*, édition révisée 2009, 3 p.

# Évaluation ergonomique

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert l'évaluation ergonomique d'une situation de travail ?
- À quels types de situation s'applique-t-elle ?
- Comment la réaliser ?

---

## À QUOI SERT L'ÉVALUATION ERGONOMIQUE D'UNE SITUATION DE TRAVAIL ?

- À établir des relations entre les conditions d'exécution du travail (les équipements, l'environnement, la tâche, le temps et l'organisation du travail) et les difficultés des travailleurs (les personnes) – voir fiche *Approche globale* lorsque disponible.
- À apporter des correctifs pour transformer le travail et le rendre plus compatible avec les capacités des travailleurs.

## À QUELS TYPES DE SITUATION S'APPLIQUE-T-ELLE ?

- Une évaluation ergonomique peut porter sur une tâche précise, un poste de travail, un ensemble de postes et même sur un service complet.
- Réalisée dès la conception d'un poste, elle permet d'éliminer les problèmes potentiels. Appliquée à une situation existante, elle permet d'améliorer une situation de travail déficiente.

## COMMENT LA RÉALISER ?

### L'analyse préliminaire

- La consultation du registre des accidents de travail, des entrevues avec les travailleurs et les gestionnaires et des observations générales de la situation permettent :
  - de mieux comprendre la situation de travail et son contexte ;
  - de préciser les difficultés des travailleurs ;
  - d'identifier les aspects de la situation de travail en cause.

### L'analyse de la situation de travail

- Des observations plus ciblées, des prises de mesures, des entrevues, des questionnaires permettent :
  - de mieux comprendre les stratégies utilisées par les travailleurs pour exécuter leur travail en dépit des difficultés ;
  - de cibler les éléments de la situation de travail où les contraintes excèdent les capacités des travailleurs.

### Le diagnostic

- Les liens « cause-effet » établis entre les conditions d'exécution du travail, l'activité de travail proprement dite et les résultats de cette activité permettent :
  - de formuler des pistes de solutions ;
  - de déterminer celles visant à régler le problème à la source.

### Les recommandations

- Les correctifs suggérés doivent transformer la situation de travail en réduisant les contraintes. La validation de leurs impacts sur la situation de travail s'effectue au moyen d'essais, de mises en situations ou de simulations au poste de travail. La participation des travailleurs et des gestionnaires est cruciale à cette étape du processus.

### L'implantation et le suivi

- Les correctifs validés sont mis en place. Un suivi est nécessaire afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs.

## TRUCS ET ASTUCES

- Pour effectuer une évaluation ergonomique, des connaissances de base en physiologie ou en biomécanique sont facilitantes.
- Ne jamais oublier que les personnes qui connaissent le mieux leur situation de travail sont les travailleurs eux-mêmes !
- Un gage de succès : l'implication de tous les acteurs concernés par le projet (travailleurs, gestionnaire, services techniques, services des achats, etc.).

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Fomation *Ergonomie du bureau* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/formations/calendrier/ergonomie-du-bureau.html]
- VILLENEUVE, J., C. LAMARCHE, et R.-A. PROTEAU. *Guide ergonomie du bureau*, ASSTSAS, 2012, 124 p. [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/ergonomie-bureau.html] (consulté le 5 mars 2014)
- BILODEAU, C. et J. VILLENEUVE. « Évaluez et adaptez vous-même votre poste de travail à écran ». *Objectif prévention*, vol. 31, nº 4, septembre 2008, p. 30.
- VILLENEUVE J. « Lit - Aire de travail et dégagements ». *Objectif prévention*, vol. 25, nº 4, septembre 2002, p. 3.

# Équipements de protection personnels (ÉPP)

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi servent les équipements de protection personnels (ÉPP) ?
- Comment les choisir ?

---

## À QUOI SERVENT LES ÉPP ?

- Les équipements de protection personnels constituent des moyens de dernier recours pour protéger les travailleurs contre les facteurs environnementaux pouvant affecter leur santé.
  - Ils sont utilisés pour protéger les travailleurs contre les risques chimiques, physiques, mécaniques ou biologiques présents au travail.
  - Ils sont nécessaires lorsque le risque n'a pas été éliminé à la source ou lorsque les autres méthodes de contrôle s'avèrent insuffisantes.
  - Ils sont utilisés de manière temporaire ou permanente selon l'évolution des autres moyens de prévention.

## COMMENT LES CHOISIR ?

- Les modalités de choix des équipements de protection personnels sont comparables à celles de tout autre équipement (voir la fiche *Sélection d'équipements*).

### Créer une équipe de travail

- Réunir des personnes ayant des compétences directement reliées aux activités de travail concernées.
- Adjoindre à l'équipe des personnes-ressources ayant une expertise quant aux facteurs de risque présents et aux normes de prévention et de protection applicables.

### Analyser les besoins

- Identifier les normes ou critères de SST applicables aux activités de travail.
- Identifier la présence du danger lors du déroulement habituel du travail.
- Identifier et mettre en place des mesures pour éliminer ou contrôler le danger.
- Identifier les ÉPP à fournir aux travailleurs, si le danger ne peut être totalement éliminé ou contrôlé ou en attendant qu'il le soit.

### Préciser les critères de sélection des ÉPP

- Identifier les critères de performance et de confort auxquels devront répondre les ÉPP.
- Développer ou adapter une grille de sélection des ÉPP en utilisant ces critères.

### Identifier les ÉPP disponibles

- Choisir, à partir des ÉPP disponibles sur le marché, ceux qui répondent le mieux aux critères.

### Tester les ÉPP en situation réelle

- Se procurer les ÉPP auprès des fournisseurs.
- Rendre ces ÉPP disponibles dans le respect des normes applicables (par exemple après avoir réalisé les essais d'ajustement des équipements sur leurs futurs utilisateurs).
- Faire tester les ÉPP en situation réelle de travail par un groupe représentatif d'utilisateurs préalablement formés à cet effet.
- Recueillir les commentaires des utilisateurs au moyen d'une grille d'évaluation.

### Sélectionner l'équipement

- Analyser les résultats des tests.
- Déterminer les modèles d'ÉPP répondant le mieux aux critères recherchés.
- Recommander ce choix.

### Implanter les ÉPP

- Prévoir des modalités d'approvisionnement, d'entreposage, d'inspection et d'entretien périodiques des ÉPP, lorsque requis.
- Rendre le produit choisi disponible pour tous les travailleurs qui ont en besoin.
- Former tous les futurs utilisateurs.

## TRUCS ET ASTUCES

- Prendre en considération l'expérience d'autres établissements ayant recours aux mêmes types d'ÉPP.
- S'assurer que les ÉPP sont utilisés par les travailleurs à bon escient et au bon moment.
- Évaluer périodiquement le niveau de satisfaction des travailleurs quant à la protection et au confort offerts par les ÉPP.
- Consulter le comité paritaire de santé et de sécurité du travail (voir la fiche *Comité paritaire*) quant au choix des ÉPP. Lui faire rapport sur la satisfaction des utilisateurs.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- METRA, A. « Qui doit porter des chaussures de sécurité ? », *Objectif prévention*, vol. 30, nº 1, février 2007, p. 6.
- PROTEAU, R.-A. « Cramponnez-vous à la glace », *Objectif prévention,* vol. 30, nº 1, février 2007, p. 3.
- MASSAD, R. « Une démarche d'évaluation des besoins appliquée aux chaussures de sécurité », *Objectif prévention*, vol. 33, nº 1, janvier 2010, p. 20.
- VÉZINA, M., *et collab*. *Manuel d'hygiène du travail – Du diagnostic à la maîtrise des facteurs de risque*, AQHSST, Modulo-Griffon, Mont-Royal, 2004, chapitres 33 et 34.

# Formation des travailleurs

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi donner de la formation aux travailleurs en prévention ?
- Comment planifier la formation ?

---

## POURQUOI DONNER DE LA FORMATION AUX TRAVAILLEURS EN PRÉVENTION ?

La formation est le développement des compétences nécessaires à la maîtrise des situations professionnelles. En prévention, la formation permet :

- de développer les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être nécessaires au travailleur pour rendre sécuritaire une situation de travail dangereuse ;
- de soutenir la motivation et d'alimenter l'intérêt des travailleurs pour la prévention.

Toutefois, la formation ne peut pas, par elle-même, rendre sécuritaire une situation de travail dangereuse puisqu'elle agit seulement sur la personne, c'est-à-dire le travailleur, en augmentant ses savoirs (voir la fiche *Approche globale*). L'impact de la formation est optimisé lorsqu'on la combine à une modification des autres éléments de la situation de travail (ex. : environnement de travail approprié, équipement adéquat, temps suffisant, etc.).

## COMMENT PLANIFIER LA FORMATION ?

Une planification efficace de la formation empêche de se retrouver dans une situation où les choix ne correspondent pas aux priorités, entre autres, parce qu'il reste une partie du budget à dépenser. Elle comprend les étapes ci-dessous.

### Définir les besoins et les objectifs

La formation nécessaire est celle qui permet de combler l'écart entre les compétences actuelles du travailleur et les compétences qui lui seraient nécessaires pour exécuter ses tâches de manière sécuritaire ou pour comprendre les dangers auxquels il s'expose.

Il faut d'abord comparer les comportements actuels des travailleurs avec ceux désirés. Ensuite, l'analyse des situations de travail permet de vérifier si l'écart est dû à un manque de connaissance ou s'il est tributaire des contraintes des différentes situations de travail.

Lorsqu'il est question de savoir, les objectifs de formation sont formulés en précisant la compétence à acquérir. Par exemple :

- le travailleur sera capable de doser le dégraisseur en conformité avec les règles d'utilisation ;
- le travailleur sera capable d'identifier parmi ses tâches celles où le port de gants est requis pour se protéger contre les infections.

### Choisir le type de formation

Les activités didactiques peuvent prendre diverses formes, notamment le séminaire, le parrainage, le compagnonnage, la session de formation et l'autoformation. Les nouvelles technologies permettent des outils différents pour dispenser des apprentissages tels que les webinaires, la formation assistée par ordinateur, etc. Le choix du type de formation est guidé par des considérations telles que :

- la nature et le degré de compétence à acquérir ;
- le nombre de personnes à former ;
- les budgets.

Par exemple, la formation sur l'utilisation sécuritaire d'un nouveau produit en entretien sanitaire est plus efficace par compagnonnage et moins dispendieuse qu'une formation en classe.

### Sélectionner les formateurs

Selon les compétences à acquérir, les ressources choisies peuvent être :

- des ressources internes ;
- des ressources d'autres établissements ou des consultants externes ;
- les services de formateurs de l'ASSTSAS pour certains regroupements de compétences.

### Dispenser la formation

Selon le type de formation choisi, s'assurer de la dispensation de la formation aux travailleurs ciblés.

### Évaluer l'atteinte des objectifs

L'atteinte des objectifs de formation doit être vérifiée. Il n'est pas suffisant d'évaluer la satisfaction de l'activité choisie. Il faut déterminer si l'activité de formation a permis d'atteindre les objectifs. Pour ce faire, on peut utiliser :

- un test écrit ou pratique ;
- des entretiens avec les travailleurs ;
- des observations en situation de travail.

### Assurer un suivi

Des activités de suivi appropriées doivent être prévues dans le but de consolider les connaissances, de maintenir ou de renforcer les compétences acquises pour en assurer la pérennité.

## TRUCS ET ASTUCES

- Établir un mécanisme de participation (voir fiche *Mécanismes de participation du personnel*) permet d'associer les travailleurs concernés à l'identification des besoins, des objectifs et des types de formation.
- Les gestionnaires concernés devraient assister aux formations ou, du moins, en connaître le contenu et les implications sur le travail afin d'optimiser l'intégration quotidienne du contenu.
- L'ensemble des besoins de formation de l'établissement doit être intégré dans le Plan de développement des ressources humaines (PDRH). Lorsque le Comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) veut inclure des besoins de formation dans son plan d'action (voir fiche *Plan d'action*), il a avantage à s'associer à la personne responsable de ce dossier.
- La tenue d'un registre est fort utile pour suivre efficacement l'ensemble des activités de formation.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- POULIOT, Gaston. « Une stratégie de compagnonnage qui porte fruit », *Objectif prévention*, vol. 29, nº 2, avril 2006, p. 14-15.
- POULIOT, Gaston. « La prévention chez les jeunes travailleurs », *Objectif prévention*, vol. 31, nº 1, février 2008, p. 23
- Dr KNIBBE, H. « Les « *Ergo coachs* », des agents de suivi à la sauce hollandaise ! », *Objectif prévention*, vol. 29, nº 3, juin 2006, p. 16-17.
- FERNANDEZ, Julio. *Réussir une activité de formation,* Éditions SAINT-MARTIN, 1988, 204 pages.

# Gestion des matières résiduelles

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi s'intéresser aux matières résiduelles (MR) ?
- Quels sont les éléments d'une saine gestion des MR ?

---

## POURQUOI S'INTÉRESSER AUX MATIÈRES RÉSIDUELLES (MR) ?

- Parce que certaines MR comportent des risques pour la santé et la sécurité du travail si on y est exposé ou si on doit les manipuler.
- Parce qu'on en retrouve dans les services de tout établissement.

Gérer sainement les MR permet :

- d'éviter d'exposer le personnel et les clients aux sources de danger inhérentes aux MR ou aux modalités de leur traitement ;
- de contrôler les coûts de gestion des MR ;
- d'assumer ses responsabilités sociales à l'égard du respect de l'environnement ;
- de s'assurer du respect des règlements et normes applicables à chaque type de MR.

## QUELS SONT LES ÉLÉMENTS D'UNE SAINE GESTION DES MR ?

La gestion globale des MR relève habituellement du service d'hygiène et salubrité ou du service de l'environnement. Ce dernier définit et diffuse les procédures sécuritaires de traitement des MR. Il s'assure d'une gestion rigoureuse des MR et des risques qui leur sont liés.

Les éléments suivants seront pris en considération dans la définition des procédures sécuritaires de traitement des MR.

### Identifier

- Connaître les services générateurs de MR, le type et l'état des MR.
- Estimer le volume et la fréquence de production de MR par service.

### Trier

- Procéder à un tri sélectif des MR dès l'étape de leur production.
- Distinguer les MR selon leur nature : déchets généraux, chimiques, pharmaceutiques, biomédicaux, radioactifs.
- Considérer leur capacité à être recyclés.
- Fournir aux services producteurs des contenants adaptés aux MR (propriété, nature, etc.).
- Coder et étiqueter avec des pictogrammes les contenants pour avertir du danger (voir les normes applicables).

### Transporter

- Éviter de croiser des MR avec du matériel propre.
- Prévenir les déversements accidentels de MR.
- Veiller à ce que les modes de transport des contenants soient sécuritaires (par exemple : le type de chariot, sa stabilité et maniabilité, le poids et la hauteur de chargement et de déchargement, etc.).
- Étudier les parcours possibles pour éviter les obstacles (ascenseurs, pentes, portes, virages, escaliers, etc.). Tenir compte également des conditions météorologiques.
- Concevoir des chutes à déchets généraux pour un maniement aisé des MR. Respecter les exigences du *Code national du bâtiment* et du *Code national de prévention des incendies* et prévoir un programme d'entretien régulier.

### Entreposer

- Choisir un mode d'entreposage sécuritaire adapté à la nature et à la durée d'entreposage des MR.

### Disposer

- Porter une attention particulière aux dispositifs de conditionnement ou de traitement interne des MR (broyeurs, triturateurs, compacteurs, autoclaves, etc.) qui présentent des risques pour la santé et la sécurité du travail.
- S'assurer que les MR dangereuses sont expédiées conformément à la réglementation.

## TRUCS ET ASTUCES

- Responsabiliser le personnel concerné quant à la définition et à la révision des procédures de disposition des MR.
- L'impliquer dans la recherche de mesures pour réduire à la source la quantité de MR.
- Rendre accessible au personnel les équipements appropriés pour une gestion quotidienne sécuritaire des MR et pour une application au besoin de mesures d'urgence (déversement).
- Prévoir des modes de disposition et de traitement sécuritaire à l'introduction d'un nouveau consommable qui génère une MR.
- Organiser des campagnes de rappel et des outils mnémoniques pour favoriser l'intégration des procédures.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Gestion des déchets biomédicaux* en ligne] [www.asstsas.qc.ca/dechets-biomedicaux.html] (5 mars 2014).
- ASSTSAS. Dossier thématique *Gestion des déchets pharmaceutiques* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/dechets-pharmaceutiques.html] (5 mars 2014).
- ASSTSAS. Dossier thématique *Gestion des déchets radioactifs* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/dechets-radioactifs.html] (5 mars 2014).
- ASSTSAS. Dossier thématique *Gestion des résidus de produits chimiques* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/residus-produits-chimiques.html](5 mars 2014).
- ASSTSAS. *Guide de prévention - Manipulation sécuritaire des médicaments dangereux*, Montréal, ASSTSAS, 2008, 158 p.
- ASSTSAS. « Dossier - Déchets dangereux », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 4, décembre 2013, p. 12-23.
- CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION. Z317.10-09. *Handling of waste materials in health care facilities and veterinary health care facilities*. Canadian Standards Association, 2009, 41 p.

- CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION. Z316.6-07. *Evaluation of single-use and reusable medical sharps containers for biohazardous and cytotoxic waste*. Canadian Standards Association, 2007, 34 p.
- MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS. « Les matières résiduelles » [en ligne]. [http://www.mddep.gouv.qc.ca/matieres/inter.htm] (7 avril 2011).

# Infections

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi se préoccuper de prévention des infections chez les travailleurs ?
- Qui s'occupe du programme de prévention des infections ?
- Que contient un programme de prévention des infections ?

---

## POURQUOI SE PRÉOCCUPER DE PRÉVENTION DES INFECTIONS CHEZ LES TRAVAILLEURS ?

Les travailleurs exposés à des agents infectieux dans le cadre de leur travail doivent être protégés. Mais qui sont-ils ?

- Ceux qui peuvent être exposés aux liquides biologiques des clients lors de l'exécution d'une tâche. Ils appliquent les pratiques de base selon le type d'exposition possible :
  hygiène des mains et ajout des équipements de protection individuels nécessaires (gants, lunettes, masque, écran facial, blouse). L'exposition au sang est également possible par blessure avec des objets piquants, coupants ou tranchants contaminés : les mesures de prévention devront couvrir cet aspect.
- Ceux en relation avec une personne qui a un diagnostic présumé ou confirmé d'infection transmissible. Ils devront adopter les précautions additionnelles prescrites. Ces mesures comprennent, entre autres, l'hygiène des mains avec un savon antiseptique, le port d'équipements de protection individuels dès l'entrée dans la chambre, une protection respiratoire ainsi que des mesures concernant les équipements et l'environnement du bénéficiaire.

## QUI S'OCCUPE DU PROGRAMME DE PRÉVENTION DES INFECTIONS ?

Lorsque la clientèle peut avoir des infections transmissibles, les mesures à mettre en place devront protéger l'ensemble des personnes (client, visiteur, travailleur, etc.). C'est pourquoi un programme de prévention des infections poursuit un objectif plus vaste que la santé et la sécurité des travailleurs.

Selon la mission de l'établissement et sa taille, du personnel sera dédié à l'élaboration de ce programme pour la clientèle. Le service de santé et de sécurité du travail collabore pour les aspects concernant les travailleurs. En revanche, lorsqu'il est question de prévention des expositions au sang, ce sont principalement les travailleurs qui sont à risque. Le service de SST devrait prendre une partie de la responsabilité de ce dossier.

À défaut de personnel dédié à ce programme, le responsable de la SST, aidé d'un responsable clinique, s'assure que les pratiques de base sont connues et appliquées. De plus, selon les maladies transmissibles qui peuvent être présentes chez la clientèle, il faudra prévoir les précautions additionnelles pertinentes. Les directions de santé publique peuvent aider les établissements qui n'ont pas de personnes-ressources dans ce domaine.

## QUE CONTIENT UN PROGRAMME DE PRÉVENTION DES INFECTIONS ?

Aux pratiques de base et précautions additionnelles, selon la mission de l'établissement, s'ajoutent des éléments tels que :

- la vaccination des travailleurs ;
- les lignes directrices en hygiène et salubrité ;
- les procédés de nettoyage, de désinfection ou de stérilisation du matériel médical et de soins ;
- la gestion des déchets biomédicaux comprenant la disposition des équipements piquants, coupants et tranchants (voir la fiche *Gestion des matières résiduelles*) ;
- le programme de protection respiratoire ;
- les premiers soins et les protocoles à suivre en cas d'exposition ;
- la gestion des éclosions ;
- les mesures d'urgence en cas d'épidémie.

## TRUCS ET ASTUCES

Le programme de prévention des expositions au sang priorise l'implantation d'équipements et de techniques de travail sécuritaires plutôt que des campagnes d'information et de sensibilisation.

Comme la vaccination, malgré son efficacité, demeure une mesure volontaire du travailleur, il faut en faciliter l'accès au maximum et fournir de l'information de qualité aux employés à ce sujet.

Les expositions au sang et aux maladies transmissibles, comme les autres accidents du travail, sont déclarées et font l'objet d'une enquête afin d'analyser les causes et d'ajuster les mesures de prévention appropriées.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Prévention des expositions au sang* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/exposition-sang.html] (consulté le 13 mars 2014).
- ASSTSAS. Dossier thématique *Prévention des infections* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/prevention-infections.html] (consulté le 13 mars 2014).
- ASSTSAS. Webinaire *Prévention des piqûres d'aiguille* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/2012-003.html] (consulté le 19 mars 2014).
- BOUCHARD, Françoise. *Guide d'action en prévention des infections à l'intention des comités paritaires de santé et de sécurité du travail (CPSST)*, ASSTSAS, 2000, 76 p.
- ASSTSAS. *Recommandations de l'ASSTSAS pour la prévention de la transmission d'infections aux travailleurs*
- BOUCHARD, Françoise. *Infections, mesures pour les éviter (Les)*, ASSTSAS, 2008, 24 p.
- BOUCHARD, Françoise. *Guide de référence en prévention des infections*, ASSTSAS, 2000, 130 p.
- BOUCHARD, Françoise. Programme de prévention - Expositions au sang chez les travailleurs de la santé, ASSTSAS, 2013 [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/programme-expositions-sang.html] (consulté le 13 mars 2014).
- MSSS. *Les infections nosocomiales. Cadre de référence à l'intention des établissements de santé du Québec*, 2006, 107 p.

# Inspection préventive

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi effectuer des inspections préventives ?
- Comment implanter l'inspection préventive ?

---

## POURQUOI EFFECTUER DES INSPECTIONS PRÉVENTIVES ?

- L'inspection préventive est une composante de base d'un programme de prévention en santé et en sécurité du travail (SST). Elle permet d'examiner des situations de travail afin de détecter des risques et des dangers à corriger avant qu'un accident ne survienne. Elle concerne une multitude de situations de travail et met particulièrement l'emphase sur les éléments « équipement » et « environnement » (voir fiche *Approche globale*).
- L'inspection préventive a l'avantage :
  - d'identifier tout risque requérant une attention immédiate ;
  - de contribuer à la réduction des situations dangereuses, des accidents et des maladies professionnelles (nombre, fréquence et gravité) ;
  - de renseigner sur les besoins en entretien préventif ;
  - de recommander des mesures préventives et correctives.
- L'inspection est un outil d'amélioration continue. Elle met l'accent sur l'existence d'écarts entre les situations observées et celles souhaitées, permettant ainsi de travailler à les améliorer.

## COMMENT IMPLANTER L'INSPECTION PRÉVENTIVE ?

### Documenter la situation existante

- Est-ce que des inspections sont déjà en place ? Si oui, leur pertinence et leur efficacité doivent être évaluées périodiquement.
- Est-ce que la prise en charge de problèmes connus en SST pourrait être améliorée par la tenue d'inspections ?

### Cibler les besoins

- L'implication du service de SST contribue à déterminer les inspections à mettre en place. Des éléments de discussion permettent d'orienter le profil d'inspection à implanter et d'en préciser le type :
  - quels sont les risques propres au milieu (chimiques, physiques, biologiques, psychologiques, ergonomiques, sécurité) ?
  - existe-t-il des obligations légales, réglementaires ou normatives à respecter ?
  - a-t-on priorisé les éléments les plus à risque (probabilité x gravité) ?
  - a-t-on consulté la documentation pertinente afin de cibler les besoins :
    - registre des accidents du travail ;
    - liste des déclarations de situations dangereuses ;
    - bons de réparation ;
    - guides du fabricant ;
    - avis, mises en garde et retraits de Santé-Canada ;
    - rapports d'intervention de la CSST ;
    - etc.

### Les outils

- Des outils sont nécessaires pour conduire et documenter les inspections ainsi que pour effectuer le suivi des écarts constatés (ex. : grille d'inspection, rapport d'inspection, outil de suivi, etc.).

### La procédure

- Il faut formaliser une structure pour les inspections, prévoir leur périodicité et documenter leur fonctionnement. Pourquoi inspecter ? Définir la pertinence de l'intervention pour répondre aux besoins règlementaires, réduire les accidents, etc. (voir l'exemple de la procédure développée par le CSSS de Gatineau).
  - **Qui devrait inspecter ?**
    Désigner les différents acteurs par leurs fonctions et définir leurs rôles.
  - **Quoi inspecter ?**
    Préciser l'objet des inspections :
    - les équipements (douches oculaires, extincteurs, lève-personnes, etc.) ;
    - les lieux (laboratoires, ateliers, cuisine, etc.) ;
    - les thèmes (chutes, agressions, SIMDUT, piqûres d'aiguille, etc.).
  - **Quand inspecter ?**
    Déterminer un calendrier et une fréquence d'inspection qui tiennent compte des niveaux de risque. Préciser aussi les délais de production des différents rapports.
  - **Où inspecter ?**
    Préciser le service, le secteur, la zone, les équipements ou les endroits précis.
  - **Comment inspecter ?**
    Présenter les outils utilisés. Fixer les modalités d'implantation des mesures préventives et correctives.

### L'implantation

- Former les acteurs et informer les personnes concernées.

### L'amélioration du processus

- Le processus d'inspection doit être périodiquement révisé. La procédure est-elle fonctionnelle ? Est-elle appliquée comme prévu sur le terrain ? Les inspections permettent-elles de vérifier l'atteinte des exigences réglementaires ?

## TRUCS ET ASTUCES

- Implanter les inspections selon la nature des risques détectés plutôt qu'en fonction de la taille des services.
- Traiter en priorité les risques les plus élevés.
- Saisir les opportunités facilitant l'implantation d'inspections (priorité organisationnelle, démarche d'accréditation, ouverture d'un gestionnaire ou d'un service, avis de dérogation de la CSST, etc.).
- Développer des outils adaptés à votre environnement de travail plutôt qu'attendre une grille idéale. Toutefois, ne pas réinventer la roue !
- Adapter à vos besoins des grilles existantes comme celles publiées sur le site Internet de l'ASSTSAS.
- Questionner et analyser le milieu au besoin.
- Conserver un sens critique lors de l'utilisation d'outils existants : s'y fier aveuglément pourrait faire en sorte qu'un risque important soit ignoré ou négligé.
- Intégrer les résultats des inspections parmi les indicateurs de la prise en charge de la SST.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Inspection préventive et audit* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/dossier_inspection.html] (22 février 2013).
- ASSTSAS. Formation *Inspection préventive* [en ligne] [www.asstsas.qc.ca/formations/calendrier-2012-13/inspection-preventive.html] (25 mars 2013).
- ASSTSAS. Dossier « Inspection préventive », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 1, février 2013.
- TREMBLAY, Denis. « L'inspection préventive, ça fait partie de la solution ! », *Objectif prévention*, vol. 34, nº 5, décembre 2011, p. 24.
- LEQUOC, Sylvain. « Vérifier la sécurité dans les laboratoires de biologie médicale », *Objectif prévention*, vol. 33, nº 3, juin 2010, p. 20.
- Centre patronal de santé et sécurité du travail du Québec. *Implanter l'inspection dans votre entreprise : un guide pratique*, 1994, 31 p.

# Mécanismes de participation des travailleurs

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi solliciter la participation des travailleurs ?
- Quels sont les principaux mécanismes de participation ?

---

## POURQUOI SOLLICITER LA PARTICIPATION DES TRAVAILLEURS ?

- Pour répondre aux obligations du travailleur prévues à l'article 49 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* qui stipule que « Le travailleur doit : [...] participer à l'identification et à l'élimination des risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail » ;
- Pour bénéficier des connaissances et de l'expertise des premiers concernés par les questions de santé et de sécurité et veiller à l'acceptabilité des solutions envisagées.
- Pour coordonner le dynamisme des personnes soucieuses d'améliorer les conditions d'exercice du travail à l'échelle d'un poste, d'un service ou de l'ensemble de l'établissement.

## QUELS SONT LES PRINCIPAUX MÉCANISMES DE PARTICIPATION ?

### Les mécanismes de participation varient selon l'envergure des questions abordées

- Toute personne qui œuvre au sein d'un établissement prend part, façonne et participe déjà, selon son mode particulier, au devenir de la prévention au sein de l'établissement.
- Lorsqu'il s'agit de questions concernant un seul poste de travail, les échanges entre les travailleurs concernés et leur chef de service devraient être privilégiés. La déclaration de situations dangereuses peut soutenir cette démarche.
- Pour des questions touchant l'ensemble d'un service, le développement d'une démarche de prévention dans ce service, impliquant des rencontres sur un plus long terme, peut s'avérer pertinent.
- Lorsque l'enjeu est transversal et concerne plusieurs services, il est souhaitable de constituer une équipe multidisciplinaire qui rassemble des représentants des travailleurs et des gestionnaires de ces services.

### Le comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) constitue un véhicule de participation indirecte

- Le CPSST est une instance consultative à l'échelle de l'établissement. Il cherche à susciter et à renouveler des initiatives de prévention enracinées dans les enjeux et préoccupations des premiers concernés.

### Les autres ressources internes

- Les autres ressources internes de l'établissement (formateurs PDSB, formateurs OMÉGA, formateurs en approche relationnelle de soins, etc.) exercent aussi un rôle proactif et de soutien favorisant une prise en charge de la prévention par tous les échelons de l'organisation.

## TRUCS ET ASTUCES

- Reconnaître les bons coups.
- Toujours donner une suite aux efforts des gens qui ont participé.
- Surveiller la qualité des communications dans les services.
- Encourager la création de comités locaux de prévention pour favoriser une participation active des travailleurs à la prise en charge de leur santé et de leur sécurité au travail.
- Informer les participants des résultats de leurs demandes et expliquer les délais.
- Demander le soutien du bureau de santé pour faciliter la libération des personnes ou la coordination des rencontres.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- GAMBIN, C., et R. MASSAD. Un comité local de prévention : bien plus qu'une bouée de sauvetage, *Objectif prévention*, volume 25, nº 5, décembre 2002, p. 22.
- PROTEAU, R.-A. *Concours innovation local* (fleurs de prévention), *Objectif prévention*, volume 33, nº 2, avril 2010, p. 3.
- CALLAGHER, C., et M. RIMMER. *Occupational Health and safety Management Systems : A Review of Their Effectiveness in Securing Healthy and Safe Workplaces*, National Occupation and Safety Commission, 2001, 82 p.
- BARIL-GINGRAS, G., M. BELLEMARE et J.-P. BRUN. *Intervention externe en santé et sécurité du travail : un modèle pour comprendre la production de transformations à partir de l'analyse d'interventions d'associations sectorielles paritaires*, Montréal, IRSST, Études et recherches, 2004, 267 p.

# Plan d'action

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce qu'un plan d'action en prévention ?
- Comment préparer une proposition de plan d'action ?

---

## QU'EST-CE QU'UN PLAN D'ACTION EN PRÉVENTION ?

- Un ensemble de projets visant à réaliser des objectifs mesurables dans le but d'améliorer la santé et la sécurité du travail (SST) dans un établissement.

## COMMENT PRÉPARER UNE PROPOSITION DE PLAN D'ACTION ?

### Le diagnostic

- Un état de la situation en SST dans l'organisation par l'analyse :
  - des informations provenant des statistiques en SST et des données d'assurance-salaire ;
  - des autres informations de surveillance disponibles (ex. : rapports d'enquête et d'analyse d'événements accidentels – voir fiche – ou de déclaration de situations dangereuses – voir fiche) ;
  - des procédures, outils et fonctionnements existants en lien avec les différentes activités de prévention tels : les statistiques, l'enquête et l'analyse des événements accidentels, la déclaration de situations dangereuses, l'inspection préventive ;
  - d'autres préoccupations en prévention (ex. : enquête d'opinion) ;
  - du fonctionnement et des résultats des projets de prévention existants ou antérieurs.

### L'objectif général

- Un objectif général précisera la performance attendue de l'ensemble des projets contenus dans le plan d'action, selon un échéancier déterminé, par exemple : diminuer la fréquence et la gravité des accidents du travail de 20 % d'ici le 31 mars 20XX.

### Le choix des priorités et leurs objectifs spécifiques

- Pour atteindre cet objectif général, des priorités d'action seront choisies selon l'importance du problème, les possibilités d'intervention et de rayonnement.
- Des objectifs spécifiques seront ensuite déterminés pour chaque priorité sous la forme de résultat à atteindre, par exemple : diminuer de 30 % la fréquence et la gravité des accidents reliés aux déplacements des bénéficiaires d'ici le 31 mars 20XX.

### Les projets

- Un ou plusieurs projets permettront d'atteindre chaque objectif spécifique. Pour ce faire, une analyse approfondie de la situation problématique, des options d'action et des ressources disponibles doit être effectuée.
- Chaque projet définit le problème à résoudre ou la situation à faire évoluer, vise un ou des objectifs opérationnels, propose ses étapes de réalisation, ses échéanciers, son responsable et les autres ressources nécessaires ainsi que les résultats attendus (les indicateurs à mesurer).

### Le dépôt

- Lorsqu'elle est finalisée, la proposition de plan d'action est soumise à la direction par les coprésidents du CPSST pour approbation.

### La mise en œuvre

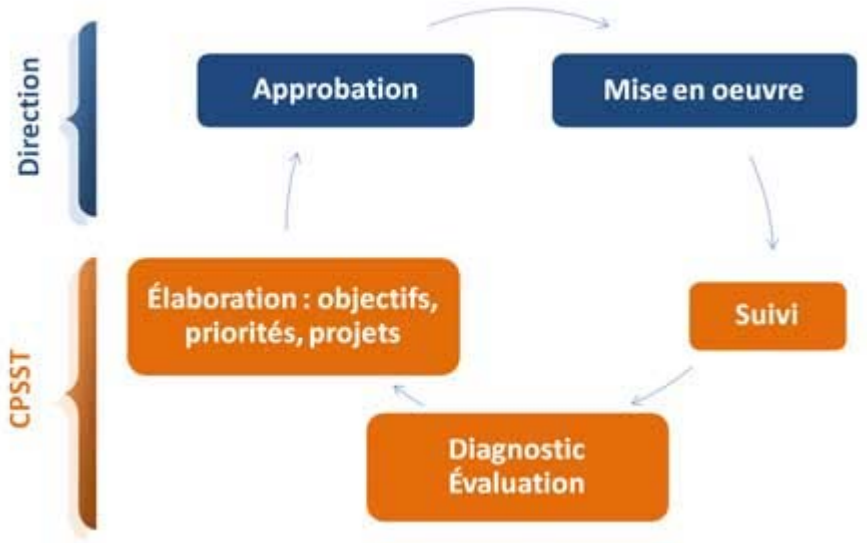
- Les responsables des projets les réalisent selon les échéanciers prévus.

### Le suivi

Le CPSST s'assure que les projets se déroulent tel que prévu.

### L'évaluation annuelle

- Est-ce que les projets sont réalisés ? Est-ce que les résultats attendus sont atteints ?
- Après l'évaluation et le diagnostic de la dernière année, un nouveau plan d'action est préparé ou une mise à jour de celui en cours est faite, si nécessaire.




Cycle de production et responsabilités

## TRUCS ET ASTUCES

- Lorsque le plan d'action est basé sur des informations factuelles vérifiables, il est plus pertinent et défendable.
- Le CPSST ne doit pas tout faire lui-même. Des responsables de projet doivent être nommés par la direction selon leurs responsabilités dans l'organisation ou leurs compétences particulières.
- Prendre en considération la capacité de l'organisation à réaliser les projets tout en ne perdant pas de vue la nécessité d'obtenir des résultats.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. *Un CPSST efficace*, webinaire [Vidéo en ligne], 2011. Repéré au http://www.asstsas.qc.ca/publications/club-video/un-cpsst-efficace-webinaire-1-h-12-min.html
- BOUILLARD, Josianne. « L'ABC d'un CPSST efficace », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 3, octobre 2013, p. 14-15.
- BOUCHARD, Françoise. « L'apport positif des cadres supérieurs au CPSST », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 4, décembre 2013, p. 30-32.
- MASSÉ, Louis. « Un contexte de turbulence, un plan d'action centré sur la prévention », *Objectif prévention*, vol. 27, nº 2, 2004, p. 14-15.
- ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION. *Norme CSA Z-1000-06 Gestion de la santé et de la sécurité au travail*, 2006, 45 p.

# Plan de communication

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert un plan de communication ?
- Comment bâtir un plan de communication ?

---

## À QUOI SERT UN PLAN DE COMMUNICATION ?

Un plan de communication sert :

- à faire connaître l'orientation de l'organisation concernant ses priorités en prévention ;
- à s'assurer que les personnes concernées par un projet de prévention reçoivent et comprennent les informations nécessaires ;
- à favoriser une participation active des cadres et des travailleurs aux différents projets de prévention.

## COMMENT BÂTIR UN PLAN DE COMMUNICATION ?

On construit un plan de communication en fonction d'un projet précis, par exemple la diffusion de la politique en prévention, le lancement de la campagne de vaccination, l'implantation d'une procédure d'enquête et d'analyse d'événement accidentel ou la mise en marche d'un programme de prévention des troubles musculosquelettiques, etc.

Élaborer un plan comporte quelques étapes.

### Identifier les besoins

- Recenser les besoins d'information des différents publics ciblés (travailleurs, cadres, syndicats, direction, etc.) :
  - définir des cibles principales, secondaires, etc. ;
  - identifier les caractéristiques des personnes à rejoindre : titre d'emploi, âge, sexe, ancienneté ;
  - faire ressortir leurs motivations (intérêt, indifférence, rejet, etc.) et leurs comportements par rapport au projet.
- Répertorier et analyser les moyens de communication utilisés habituellement et les autres moyens possibles.

### Déterminer les objectifs de communication

- Décider des objectifs à atteindre en fonction des informations à diffuser à chacun des publics cibles.
- Fixer des critères pour mesurer l'atteinte des objectifs (nombre de personnes à rejoindre, durée du plan de communication, etc.).

### Choisir un axe de communication

- Identifier l'élément central valorisant qui servira à présenter les messages du projet selon les motivations des publics cibles.
- L'utiliser comme signature (une idée, un visuel, une phrase simple, etc.).

### Prévoir des moyens de communication et produire un échéancier

- Planifier les actions et les outils de communication à utiliser :
  - pour un grand groupe, prendre des moyens de masse (journal, communiqué, vidéo, conférence, affiche, Intranet, etc.) ;
  - pour un groupe restreint, favoriser les échanges (réunion, atelier, visite d'un service, etc.).
- Prévoir des moyens de communication et de diffusion variés.
- Établir la séquence et la fréquence de diffusion des messages.
- Choisir un porte-parole crédible (CPSST, coprésidents, directeur général, représentant syndical, etc.).
- Prévoir des moyens de rétroaction (boîte à suggestions, courriel, blogue, etc.) afin de permettre au personnel d'exprimer ses suggestions et commentaires.

### Préparer les messages

- Formuler des messages clairs et simples.
- Utiliser des messages en cohérence avec les objectifs de communication.
- Adapter les messages selon les clientèles et les moyens utilisés.

### Réaliser et évaluer le plan

- Réaliser les actions selon le calendrier prévu.
- Procéder à des évaluations périodiques, globales ou partielles.
- Effectuer les ajustements qui s'imposent.

## TRUCS ET ASTUCES

- Intégrer un plan de communication à chaque projet de prévention.
- Choisir des actions d'information réalistes en fonction des ressources (humaines, matérielles, financières) disponibles.
- Identifier des alliés, des partenaires, pour faciliter la circulation des messages.
- Profiter des rencontres prévues dans les services et les directions pour diffuser votre message.
- Faire preuve de créativité, éviter la monotonie dans le choix des moyens et des messages.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. *Bâtir un plan de communication efficace*, Collection pratique, 1993, 20 p.
- DAGENAIS, B. « Gérer le changement par la communication », *Objectif prévention*, vol. 26, nº 4, septembre 2003, p. 20-21.
- PLANTE, G. « Quand chacun met sa touche, ça sonne mieux ! » *Objectif prévention*, vol. 30, nº 4, octobre 2007, p. 4-5.
- DUBÉ, Jocelyne. « Communiquer autrement : des outils de collaboration », *Objectif prévention*, vol. 36, nº 3, octobre 2013, p. 20.
- AGENCE EUROPÉENNE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL. *Les campagnes en matière de santé et de sécurité*, 2005, 79 p. [en ligne] [http://osha.europa.eu/fr/publications/reports/102] (consulté le 27 septembre 2010).
- DAGENAIS, B. *Le plan de communication. L'art de séduire ou de convaincre les autres*, Les Presses de l'Université Laval, 10e tirage, 2007, 370 p.

# Plan des mesures d'urgence

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert un plan des mesures d'urgence ?
- Comment établir un plan des mesures d'urgence ?

---

## À QUOI SERT UN PLAN DES MESURES D'URGENCE ?

- Planifier ses mesures d'urgence permet à l'établissement d'être préparé à protéger ses travailleurs, ses clients et ses visiteurs en cas de désastre interne (incendie, catastrophe naturelle ou industrielle, contamination, intrusion ou alerte à la bombe par exemple) ou externe (accident routier, ferroviaire ou aérien, tempête, émeute ou épidémie, pour n'en citer que quelques-uns).
- Il est obligatoire pour tout établissement de santé et de service sociaux.
- Bien que la responsabilité de planifier les mesures d'urgence incombe au directeur des services techniques et à ses chefs de service, ces mesures concernent toutes les personnes œuvrant dans l'établissement.

## COMMENT ÉTABLIR UN PLAN DES MESURE D'URGENCE ?

- Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) fournit plusieurs documents, conseils et outils pour y parvenir. La démarche proposée comporte six grandes étapes et est menée par un comité spécial de planification.

### 1. La connaissance du milieu

- Profil démographique de la clientèle et du personnel.
- Caractéristiques physiques et techniques des édifices.
- Ressources organisationnelles, humaines et matérielles internes et externes.
- Historique de sinistres internes et externes et celui d'établissements comparables.

### 2. La mesure de la vulnérabilité de l'établissement

- Identification des risques, de leur probabilité et de leurs conséquences.
- Capacité actuelle de l'établissement d'y faire face.

### 3. Les mesures de prévention et d'atténuation des risques

- Correction des manquements (ex. : mise à jour du SIMDUT, entretien des extincteurs, …).
- Ajout de dispositifs de contrôle des risques (ex. : détecteur de métal à l'urgence, détecteur de fuite de gaz, cloison coupe-feu additionnelle, …).

### 4. La planification des interventions axée sur la protection des personnes

- Structures et mécanismes communs (centres de décision, comité de coordination, mécanismes d'information et de communication).
- Types d'intervention : évacuations, confinement, relocalisation et mesures en cas d'isolement ou de perte d'un système (électricité, eau potable, télécommunications,…) ou en cas d'arrivée massive d'usagers ou de blessés.

### 5. Les mesures pour rendre l'établissement capable d'intervenir

- Publication et distribution du plan.
- Ajustements administratifs et techniques (ex. : désigner les personnes de garde, acheter des toiles d'évacuation, …).
- Formation du personnel.
- Exercices d'intervention et tests des systèmes.

### 6. La révision et la mise à jour

- Révision et mise à jour continues pour que le plan s'adapte toujours aux risques de l'établissement et à sa capacité de réagir.

## TRUCS ET ASTUCES

- Bien définir les rôles des acteurs qui participent à l'élaboration du plan (responsable du plan, comité de planification, équipes de soins et équipes de travail des différents autres services) pour éviter les chevauchements et les malentendus.
- Contacter rapidement les partenaires externes (la municipalité, le service d'incendie, les autres établissements de santé du territoire, l'ARSSS, les entreprises voisines) pour déterminer leur contribution et leurs attentes.
- Étudier tous les risques attentivement et consulter plusieurs personnes pour déterminer la vulnérabilité de l'établissement. Ne pas banaliser ni sous-estimer un danger potentiel.
- Apprécier correctement la capacité du personnel à procéder à des évacuations, choisir des méthodes qui respectent notamment les *Principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB)*. Assurer la sécurité de tous lors des exercices.
- Tester ce qui est proposé et effectuer des exercices fréquents pour bien ajuster le plan. Chaque exercice représente le meilleur entraînement pour le personnel.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Manuel de planification des mesures d'urgence pour les établissements du réseau de la santé et des services sociaux*, juin 1998, 230 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Schéma du cadre stratégique de la gestion des urgences en santé, extrait du dossier thématique la coordination ministérielle partenaire de la sécurité civile*.
- MARTEL, Claude. *Les grands dérangements et la perspective du soutien aux sentiments humains*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, juin 2005, 60 p.

# Politiques et procédures

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi se doter de politiques et procédures en prévention ?
- Comment les mettre en place ?

---

## POURQUOI SE DOTER DE POLITIQUES ET PROCÉDURES EN PRÉVENTION ?

Une politique se définit comme un énoncé de principes qui vient dicter la conduite des différents acteurs dans un domaine donné. Une politique générale en santé et sécurité du travail (SST) encadre la prévention des accidents du travail dans l'ensemble de l'établissement.

Elle sert à :

- définir et communiquer l'engagement de la direction ;
- promouvoir les valeurs sur lesquelles doivent s'appuyer les actions ;
- situer les attentes de l'organisation quant aux résultats ;
- définir ses intentions d'actions ;
- définir les rôles et les responsabilités de chaque personne concernée.

Il est également possible de définir des politiques spécifiques à une problématique en SST, comme la prévention de la violence en milieu de travail, par exemple. On peut aussi intégrer des éléments de prévention en SST à l'intérieur d'autres politiques, telles que les politiques d'achat ou d'embauche.

Une procédure est un ensemble d'actes qui doivent être successivement accomplis pour parvenir au résultat recherché. Plusieurs procédures, rattachées à la politique en SST, sont nécessaires pour préciser les façons de faire et éviter la confusion. Ce qui requiert une marche à suivre uniforme doit y être précisé comme, par exemple, l'enquête et l'analyse d'accident, l'inspection préventive, le cadenassage, etc.

## COMMENT LES METTRE EN PLACE ?

Qu'il s'agisse d'une politique générale en SST, d'une politique spécifique ou d'une procédure, les étapes d'élaboration sont les suivantes.

### Conception

La conception d'une politique ou d'une procédure doit être le résultat d'une réflexion sur les valeurs et les orientations, les lignes directrices guidant les actions et la définition des rôles et responsabilités des différents acteurs. Si l'adoption des politiques et procédures relève de l'employeur, leur conception devrait relever des personnes ou des groupes les mieux placés pour les élaborer. C'est pourquoi, en matière de prévention, l'ébauche peut être confiée au CPSST. À défaut, ce dernier devrait être consulté. Le CPSST peut aussi recommander à l'employeur de se doter d'une politique sur un sujet en particulier.

### Adoption

Selon la culture de l'organisation et le sujet traité, le document est adopté par l'un des échelons hiérarchiques suivants : le conseil d'administration, la direction générale, le comité de direction, une direction ou un chef de service.

### Diffusion

La condition requise pour permettre l'application d'une politique ou d'une procédure, c'est qu'elle soit connue. Pour cela, une stratégie de communication s'impose. Une diffusion active ajoute de la crédibilité à la démarche. Des sessions d'information et de formation permettent notamment de recueillir les commentaires des travailleurs et de détecter les sources potentielles de problèmes d'application des activités qui en découlent.

### Application

La direction doit appliquer ses propres orientations, tout comme elle doit voir à ce que tout le monde les applique. Au-delà des intentions, les actions s'imposent. La meilleure politique ou procédure ne donne des résultats que si elle est appliquée et respectée. Lorsque des façons de faire sont décrites, l'importance de s'y conformer doit être précisée ainsi que les conséquences du non-respect.

### Mise à jour

Les politiques et procédures doivent être actualisées pour tenir compte de l'évolution de la nature du travail et des connaissances et, ainsi, s'assurer que leur contenu demeure pertinent.

## TRUCS ET ASTUCES

- Il peut être intéressant de s'inspirer des politiques ou procédures d'une autre organisation, mais il faut s'assurer de l'adapter à notre réalité.
- Il est préférable de bien réfléchir sur les orientations à prendre avant d'adopter une politique ou une procédure afin de s'assurer de sa pertinence.
- Un processus d'évaluation de la mise en application des politiques et procédures doit être prévu. Il faut que leur contenu soit opérationnel, c'est-à-dire qu'il soit applicable et visible sur le terrain.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- PÉRUSSE, Michel, « Gérer la prévention c'est commencer par une politique ». *Travail et santé*, vol. 9, n°.4, décembre 1993, p 30-36.
- CENTRE PATRONAL DE SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC. « Une procédure, un atout », *Convergence*, vol. 19, n° 4, novembre 2003, p. 3.

# Premiers secours et premiers soins

## QUESTIONS CLÉS

- Un établissement de santé doit-il se préoccuper des normes de premiers secours et de premiers soins ?
- Comment s'organiser efficacement ?

---

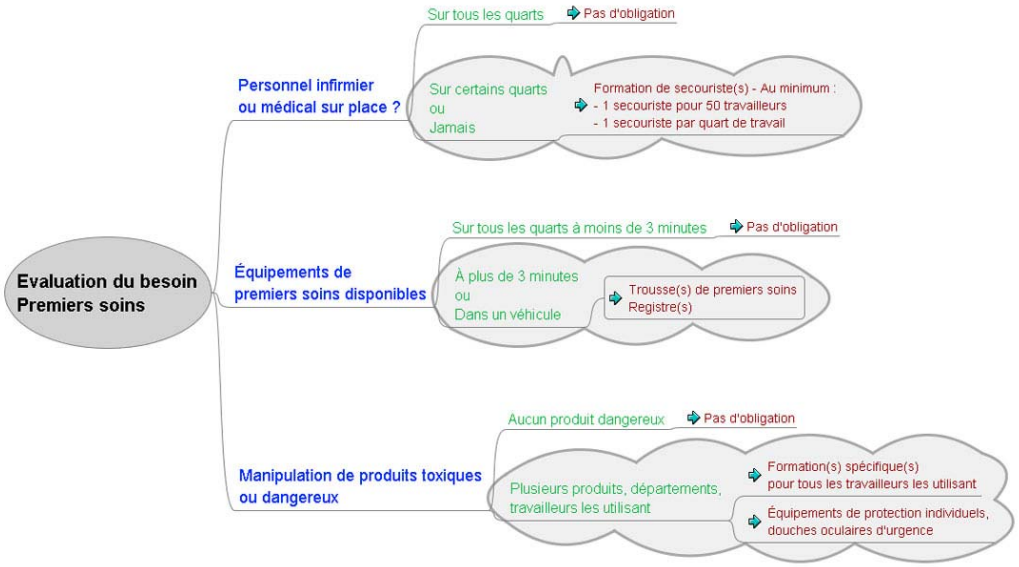
## UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ DOIT-IL SE PRÉOCCUPER DES NORMES DE PREMIERS SECOURS ET DE PREMIERS SOINS ?

- Toute personne victime d'une lésion ou souffrant d'un malaise doit obtenir l'assistance d'un intervenant qualifié de façon à prévenir l'aggravation de son état ou de sa blessure.
- Les établissements de santé ne sont pas soumis au *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*.
  - Cette exemption est basée sur l'hypothèse qu'il y a en tout temps dans l'établissement du personnel qualifié (infirmière ou médecin) et le matériel requis (trousse de premiers soins) pour assurer les premiers secours et premiers soins.
  - L'employeur conserve cependant la responsabilité de fournir les premiers secours et premiers soins à un travailleur qui se blesse dans son établissement. Il est donc nécessaire de s'assurer de la disponibilité en tout temps du personnel qualifié (infirmière ou médecin) ou de secouristes ayant une formation reconnue.

## COMMENT S'ORGANISER EFFICACEMENT ?

Pour mettre en place un programme de premiers secours et de premiers soins, il convient de réaliser les étapes ci-dessous.

### Évaluer les besoins en secouristes, trousses et équipements de premiers secours


Evaluation du besoin
Premiers soins
Personnel infirmier ou médical sur place ?
Sur tous les quarts
Pas d'obligation
Sur certains quarts ou Jamais
Formation de secouriste(s) - Au minimum :
- 1 secouriste pour 50 travailleurs
- 1 secouriste par quart de travail
Équipements de premiers soins disponibles
Sur tous les quarts à moins de 3 minutes
Pas d'obligation
À plus de 3 minutes ou Dans un véhicule
Trousse(s) de premiers soins
Registre(s)
Manipulation de produits toxiques ou dangereux
Aucun produit dangereux
Pas d'obligation
Plusieurs produits, départements, travailleurs les utilisant
Formation(s) spécifique(s) pour tous les travailleurs les utilisant
Équipements de protection individuels, douches oculaires d'urgence

### Désigner les personnes à former comme secouristes

- Les inscrire à une formation de secouriste auprès d'un organisme reconnu par la CSST.
- Le secouriste :
  - est détenteur d'un certificat valide de secouriste (durée 3 ans) ;
  - a un travail dont la nature ne compromet en rien une intervention rapide et efficace pour apporter des secours.
- Les coordonnées du ou des secouristes doivent être accessibles en tout temps.

### Trousses de premiers soins

- Acquérir et installer, si nécessaire, des trousses de premiers soins aux endroits stratégiques de l'établissement.

### Registre

- Mettre un registre des premiers secours et des premiers soins dans chaque trousse.
- Consigner dans le registre les informations exigées par la réglementation lors de chaque intervention.

## TRUCS ET ASTUCES

- S'assurer que les ateliers et autres services éloignés des unités de soins disposent de secouristes qualifiés et de trousses.
- Bien évaluer la disponibilité des services de premiers soins de nuit et former des secouristes au besoin.

## POUR EN SAVOIR PLUS

- *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*.
  CSST. Dossier thématique *Secourisme en milieu de travail* [en ligne]
  [http://www.csst.qc.ca/prevention/secourisme/secourisme_milieu_travail.htm] (consulté le 27 janvier 2013).

# Procédures de travail sécuritaires

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert une procédure de travail sécuritaire ?
- Comment élaborer cette procédure ?
- Comment implanter cette procédure ?

---

## À QUOI SERT UNE PROCÉDURE DE TRAVAIL SÉCURITAIRE ?

Une procédure de travail sécuritaire permet de définir des modes opératoires intégrant des principes de prévention pour la réalisation d'une tâche.

## COMMENT ÉLABORER CETTE PROCÉDURE ?

Le chef de service devrait, avec le soutien des travailleurs et, au besoin, du CPSST, prendre l'initiative de définir des procédures de travail sécuritaires.

### Avant de procéder à la rédaction d'une procédure de travail sécuritaire

- Choisir dans son secteur des tâches critiques qui présentent des dangers documentés (ex. : enquête et analyse d'événements accidentels) ou non.
- Circonscrire la tâche et la décomposer en séquences bien précises, selon les opérations à effectuer.
- Repérer les facteurs de risque liés à l'exercice de chaque séquence.
  Pour ce faire :
  - observer les façons de faire des travailleurs ;
  - discuter avec eux afin d'identifier de quelle manière se manifestent les risques.
- Apporter les correctifs nécessaires pour accomplir la tâche (ex. : équipements, instruments, outils, etc.). Ces correctifs seront choisis afin de contrôler les facteurs de risque.
- Revoir de nouveau l'exécution des tâches de travail afin d'évaluer les risques qui peuvent toujours être présents.

### Pour rédiger la procédure sécuritaire de travail

- Décrire la tâche de travail étape par étape, selon la séquence des opérations.
- Décrire les modes opératoires permettant d'exécuter la tâche en toute sécurité.
- Formuler des phrases courtes en commençant par un verbe à l'infinitif.
- Utiliser un vocabulaire concret pour les travailleurs.
- Valider la procédure écrite auprès des futurs utilisateurs :
  - s'assurer que l'application de la procédure ne crée pas de nouvelles nuisances ;
  - apporter les correctifs, si nécessaire.

## COMMENT IMPLANTER CETTE PROCÉDURE ?

Le chef de service est responsable de la mise en œuvre de la procédure. Il s'assure notamment :

- de former toutes les personnes appelées à exécuter la tâche. Cette formation devrait permettre aux employés de comprendre :
  - la nature des dangers ;
  - les raisons motivant le recours à une procédure de travail sécuritaire ;
  - les modes opératoires permettant l'exécution de la tâche en toute sécurité ;
- de procéder de façon progressive. Il faut donner le temps nécessaire aux travailleurs de bien se familiariser avec la nouvelle procédure ;
- que la procédure est appliquée correctement ;
- d'évaluer si les méthodes prescrites dans la procédure sont toujours pertinentes. Si nécessaire, en réviser certains aspects.

## TRUCS ET ASTUCES

- Il est primordial d'avoir la participation des travailleurs afin d'éviter que des irritants ne viennent compromettre la mise en œuvre de la procédure sécuritaire de travail.
- À l'étape de l'observation, analyser la façon d'exercer une même tâche par plusieurs travailleurs.
- Éviter une procédure trop longue qui entraînerait une augmentation du temps de production, ralentirait le temps de travail et engendrerait des mouvements non naturels.
- Réviser la procédure lors de modifications de la situation de travail.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- PÉRUSSE, Michel. *Le coffre à outils de la prévention des accidents en milieu de travail,* Sansectra inc., 1995, p. 234-241.

# Processus de résolution de problèmes

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi faire un processus de résolution de problème (PRP) ?
- Comment mener une telle démarche ?

---

## POURQUOI FAIRE UN PROCESSUS DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES (PRP) ?

Le PRP permet d'analyser de façon systématique un problème de santé et de sécurité du travail en vue d'éliminer ou, à défaut, de contrôler un danger à la source.

## COMMENT MENER UNE TELLE DÉMARCHE ?

La démarche systématique comprend les étapes suivantes :

- **cibler le problème.**
  Bien circonscrire la situation problématique et, au besoin, former un groupe de travail comprenant au moins un travailleur qui vit la situation ;
- **documenter le problème.**
  Chacun des éléments composant la situation de travail (voir fiche *Approche globale*) doit être documenté : personnes, tâches, équipements, environnement, organisation et temps de travail. Il peut, entre autres, être nécessaire de faire un plan du lieu de travail, de simuler une tâche ou, tout simplement, d'aller observer sur place ;
- **vérifier les dangers.**
  L'analyse de l'information recueillie permet de mettre en évidence les éléments de la situation de travail qui présentent des dangers ou des principes de prévention non respectés ;
- **dégager la dimension principale.**
  Afin de mieux diriger l'intervention, il est important de définir, parmi l'ensemble des dangers présents, celui qui représente la source principale du problème ;
- **rechercher des solutions.**
  Il faut faire preuve de créativité pour trouver des solutions : examiner celles déjà expérimentées et explorer, si nécessaire, de nouvelles avenues sans se limiter dans les alternatives possibles ;
- **choisir la solution.**
  La solution la plus appropriée doit être choisie en fonction de critères d'efficacité : éliminer ou contrôler le danger, respecter les principes de santé et de sécurité, ne pas engendrer d'autres nuisances, être accessible et applicable dans un délai raisonnable et acceptable pour l'ensemble des personnes concernées. Il peut s'avérer pertinent d'effectuer des essais ou des simulations avant de valider ce choix ;
- **mettre en place la solution.**
  Après avoir défini les acteurs impliqués, quand et comment ils agiront, la solution est mise en place ;
- **assurer un suivi.**
  Cette dernière étape permet de valider l'efficacité de la solution retenue et, éventuellement, de procéder aux ajustements qui s'imposent.

## TRUCS ET ASTUCES

- Le groupe de travail doit s'intéresser à un problème bien circonscrit. Au besoin, segmenter le problème en plusieurs éléments.

- Idéalement, un membre du groupe de travail doit être directement impliqué dans l'activité de travail problématique.
- Avant de passer à la recherche de solutions, il est important de bien comprendre la situation de travail sous ses différents aspects.
- Ne pas se censurer outre mesure dans la recherche initiale de solutions.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- PROTEAU, Rose-Ange. « Un processus de résolution de problèmes pour trouver des solutions », *Objectif Prévention*, vol. 29, nº 3, juin 2006, p. 18-19.

# Protection respiratoire

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce qu'un programme de protection respiratoire (PPR) ?
- Pourquoi faut-il avoir un PPR ?
- Comment l'implanter ?

---

## QU'EST-CE QU'UN PROGRAMME DE PROTECTION RESPIRATOIRE (PPR) ?

Un PPR est un ensemble structuré de mesures reliées à l'utilisation des appareils de protection respiratoire (APR). Il est conçu pour protéger les travailleurs lors de tâches qui comportent une exposition des voies respiratoires à des contaminants.

L'ampleur et la complexité du PPR varient en fonction de la taille d'un établissement, de la quantité des situations à risques et de la variété des contaminants en cause.

## POURQUOI FAUT-IL AVOIR UN PPR ?

Un PPR est obligatoire selon l'article 45 du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail (RSST)* pour encadrer le choix, l'utilisation et l'entretien des APR nécessaires aux travailleurs. De plus, la norme CSA Z94.4-93, *Choix, entretien et utilisation des appareils de protection respiratoire :*

- spécifie les exigences concernant le choix, l'entretien et l'utilisation des APR ;
- définit les composantes d'un PPR efficace ;
- établit les standards qui protégeront les utilisateurs d'APR des dangers pour les voies respiratoires.

## COMMENT L'IMPLANTER ?

Un PPR comprend les composantes suivantes.

### Identification de l'administrateur du programme

Celui-ci s'assure de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme.

### Identification des contaminants

L'ensemble des contaminants susceptibles d'être présents dans les environnements de travail est identifié, ainsi que toutes situations ou activités de travail qui entraîneraient une exposition des voies respiratoires à ces contaminants.

### Sélection des APR

Déterminer le type d'APR approprié à la nature de chaque situation à risque, à la concentration du contaminant dans l'air et à l'état du contaminant (particule, gaz, vapeur). Consulter l'affiche *Protection respiratoire - Différents masques pour différents besoins !*

### Utilisation et vérification des APR

Des directives destinées aux utilisateurs comprennent :

- les caractéristiques et les limites de chaque type d'APR ;

- les renseignements sur la vérification à faire avant l'usage de l'APR, sur la façon de le mettre et d'en tester l'étanchéité avant de pénétrer dans une zone d'exposition ;
- la durée d'utilisation, les facteurs pouvant en influencer le port ou la durée du port, le lieu et la façon de le retirer ;
- ce qu'il convient de faire en cas d'urgence, de non-fonctionnement ou de bris d'un appareil.

### Nettoyage, entretien et entreposage des APR

Des procédures précisent les méthodes de nettoyage, d'entretien et d'entreposage.

### Ajustement des APR

Pour être efficace, un APR doit être ajusté pour former un joint étanche avec le visage du travailleur. Le programme prévoit le besoin et la fréquence des tests d'ajustement. Normalement, des essais d'ajustement s'effectuent au moment du choix initial de l'APR, avant de l'utiliser en milieu de travail et chaque fois que le type et le modèle d'APR est modifié ou qu'un changement dans la condition physique d'un travailleur peut en affecter l'étanchéité (ex. : modification significative du poids).

### Formation des travailleurs

Les travailleurs doivent connaître les dangers et les risques d'exposition aux contaminants dans le milieu de travail. Les différentes procédures élaborées ainsi que les démarches à suivre en cas de problème ou de mauvais fonctionnement des APR leur sont transmises.

### Évaluation du programme

Le programme devrait être révisé annuellement pour s'assurer de l'efficacité de ces différentes composantes.

## TRUCS ET ASTUCES

- La rétroaction des utilisateurs d'APR est un élément important. Même si le port d'un APR entraîne une certaine gêne, il convient de choisir l'équipement qui offre le maximum de confort possible et qui s'adapte aux besoins de l'utilisateur.
- Le succès du PPR repose sur un travail d'équipe. L'administrateur du programme a intérêt à développer et faire entériner une structure claire des rôles et responsabilités des différents intervenants dans le dossier.
- Le comité paritaire de santé et de sécurité du travail (CPSST) est un acteur incontournable pour la sélection des APR : cela fait partie de ses fonctions.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- MASSAD, Rafat et Angélique, MÉTRA. « Les étapes pour développer un programme de protection respiratoire ». *Objectif prévention*, vol. 27, nº 8, décembre 2004, p. 10.
- MCINTYRE, Susan. « Mise en œuvre d'un PPR durable et efficace ! ». *Objectif prévention, vol.* 32, nº 2, avril 2009, p. 21.
- BÉDARD, Sylvie. « Différents masques pour différents besoins ! ». *Objectif prévention*, vol. 35, nº 3, octobre 2012, p. 32.
- ASSTSAS. FAQ – « Protection respiratoire ». [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/risques-biologiques-infections/protection-respiratoire-contre-les-risques-biologiques-et-les-infections/faq-protection-respiratoire-contre-les-risques-biologiques.html] (consulté le 11 avril 2014).

# Recherche d'informations

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert la recherche d'informations ?
- Comment rechercher des informations en santé et en sécurité du travail ?

---

## À QUOI SERT LA RECHERCHE D'INFORMATIONS ?

La recherche d'informations permet :

- d'identifier tous les risques que présentent vos situations de travail, y compris les moins évidents, afin de les éliminer ;
- de connaître préalablement les dangers inhérents à certaines situations de travail typiques pour être en mesure de vérifier leur présence dans votre propre milieu de travail ;
- de savoir si vos problèmes de SST ont déjà été rencontrés et résolus par d'autres ;
- de repérer les standards et les normes de bonnes pratiques auxquels vous pouvez comparer votre situation actuelle.

## COMMENT RECHERCHER DES INFORMATIONS EN SANTÉ ET EN SÉCURITÉ DU TRAVAIL ?

### Utiliser les réseaux de contacts formels ou informels, à l'interne comme à l'externe

- Les personnes interrogées sur une question précise sont généralement ouvertes à partager leur expérience et les informations qu'elles détiennent.
  - Par le biais de groupes de discussion ou de forums sur Internet, prendre connaissance des questions ou réponses qui s'y trouvent ou poser vos questions. Vous pourriez être étonnés du nombre et de la qualité des réponses reçues.
  - Consulter vos collègues, cadres ou syndiqués, d'autres établissements ainsi que les différents regroupements de directeurs, chefs de service ou autres.
  - Consulter votre association sectorielle paritaire ainsi que les associations patronales et syndicales qui bénéficient souvent des services de personnes-ressources. L'ASSTSAS dispose d'un centre de référence et de documentation et d'une équipe de conseillers possédant l'expertise pour répondre à vos demandes d'information.

### Rechercher et parcourir la littérature écrite sur vos problématiques en SST

- De nombreuses banques d'information et sites Internet crédibles existent et regroupent l'expertise et le savoir de milliers de praticiens et de chercheurs. Vos services documentaires et celui de l'ASSTSAS peuvent vous aider dans cette démarche.

### Questionner vos fournisseurs d'équipements et de services sur leurs produits

- Au besoin, demander une démonstration.

### Partager les informations recueillies avec les autres membres du CPSST et toutes autres personnes concernées par vos problématiques en SST

- Ceci permet de rentabiliser au maximum l'information recueillie puisque tous vos collègues et partenaires en profitent. De plus, échanger sur cette information avec d'autres personnes permet d'enrichir votre perception des problématiques, voire même votre recherche de solutions.

## TRUCS ET ASTUCES

- Ne pas prendre au pied de la lettre l'information sur la présence des dangers ou les solutions. Validez-la plutôt en fonction de vos situations spécifiques.
- Ne pas acheter d'emblée la solution proposée par un fournisseur. Évaluer cette proposition avec soin pour vous assurer que ce qui vous est proposé **répond à VOS besoins**. Il n'y a pas de solution universelle ou unique qui convienne à tous.
- Ne pas consacrer plus de temps que nécessaire à rechercher de l'information, car ceci risque de ralentir, sinon paralyser, votre démarche préventive. Viser plutôt l'équilibre entre le temps consacré à la recherche d'une information et le désir de passer rapidement à l'action.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. « Répertoire des publications », [en ligne]. [http://www.asstsas.qc.ca/publications/repertoire-de-nos-publications.html] (13 avril 2011).
- ASSTSAS. « Coin de la documentaliste », [en ligne]. [http://www.asstsas.qc.ca/publications/coin-de-la-documentaliste.html] (13 avril 2011).
- CSST. « Centre de documentation », [en ligne]. [http://www.centredoc.csst.qc.ca/zones/] (13 avril 2011).
- IRSST. « Santé et en sécurité du travail, veille scientifique de l'IRSST », [en ligne]. [http://comm.irsst.qc.ca/blogs/veille/] (13 avril 2011).
- CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL. « Service d'information sur le Web », [en ligne]. [http://www.cchst.ca/] (13 avril 2011).
- PROVINCIAL HEALTH SERVICES AUTHORITY. « Provincial Occupational Health & Safety Programs », [en ligne]. [http://www.phsa.ca/HealthProfessionals/Occupational-Health-Safety/default.htm] (13 avril 2011).
- CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL. « CanOSH », [en ligne]. [http://www.canoshweb.org/fr/] (13 avril 2011).
- OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH ADMINISTRATION. « Hospital eTool », [en ligne]. [http://www.osha.gov/SLTC/etools/hospital/index.html] (13 avril 2011).
- INRS. « Prévention des risques professionnels à la une », [en ligne]. [http://www.inrs.fr./inrs-pub/inrs01.nsf/IntranetObject-accesParReference/INRS-FR/$FILE/fset.html] (13 avril 2011).
- CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. « The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) », [en ligne]. [http://www.cdc.gov/Niosh/] (13 avril 2011).

# Registre des événements accidentels

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'est-ce qu'un registre des événements accidentels ?
- Pourquoi tenir un registre des événements accidentels ?
- Comment tirer profit du registre des événements accidentels ?

---

## QU'EST-CE QU'UN REGISTRE DES ÉVÉNEMENTS ACCIDENTELS ?

- Un registre des événements accidentels est un document dans lequel sont recensés tous les événements accidentels survenus aux travailleurs au sein de l'établissement, avec ou sans perte de temps. On y trouve, idéalement, les informations suivantes :
  - date et heure de l'événement ;
  - identification du travailleur :
    - titre d'emploi (on peut également ajouter l'âge du travailleur et l'expérience dans le poste de travail),
    - statut,
    - service ;
  - lieu de l'événement ;
  - description de l'événement accidentel ;
  - type d'événement accidentel. Les plus fréquents dans notre secteur concernent :
    - le déplacement de client, qui peut être ventilé en plus d'une catégorie (voir fiche *Déplacement de client - à venir)*,
    - la manutention de charges,
    - les expositions biologiques (blessures percutanées ou éclaboussures),
    - les chutes et les glissades,
    - les agressions,
    - les réactions du corps ou les mouvements du travailleur,
    - les mouvements répétitifs,
    - les « frappé par », « frappé contre »,
    - les accidents de la route,
    - les brûlures ;
  - siège de la lésion, s'il y a lieu ;
  - durée de l'absence, si applicable.

## POURQUOI TENIR UN REGISTRE DES ÉVÉNEMENTS ACCIDENTELS ?

La tenue d'un tel registre est une exigence qui découle de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (art. 280). D'autre part, l'article 78 de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* stipule que le comité de santé et de sécurité du travail doit tenir un registre des accidents du travail et des événements qui auraient pu causer de tels accidents.

Outre ces obligations légales, la connaissance des événements accidentels survenus dans l'établissement est une information essentielle pour dresser le portrait des risques présents, condition indispensable à une prévention efficace.

## COMMENT TIRER PROFIT DU REGISTRE DES ÉVÉNEMENTS ACCIDENTELS ?

- C'est à partir du registre que des statistiques peuvent être compilées. Il est alors possible de faire ressortir les tendances qui prévalent dans l'établissement en matière d'événements accidentels. Les événements sont-ils toujours de même type ? Surviennent-ils toujours dans des circonstances similaires ou au même moment de la journée? Chez quelle catégorie de travailleurs ?
- Pour obtenir un portrait plus clair des risques présents dans l'établissement et, ainsi, déterminer les priorités du plan d'action en prévention, on combinera les informations du registre des événements accidentels avec celles des autres mécanismes d'identification des risques, tels que l'enquête et l'analyse des événements accidentels, la déclaration de situations dangereuses, l'inspection préventive.

## TRUCS ET ASTUCES

- Afin que le registre représente bien la réalité du terrain, il est important de sensibiliser les travailleurs et les gestionnaires sur l'importance de déclarer tous les événements accidentels, et ce, même s'ils ne se traduisent pas en accident du travail avec perte de temps.
- Un registre informatisé augmente la facilité de la consultation et de la compilation des données. Conserver les formulaires de déclaration d'événements accidentels complétés par les travailleurs dans un cartable sans les traiter complique l'accès et la compilation des informations.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- CSST. *Registre d'accidents, d'incidents et de premiers secours*, 2012, 40 p.
- *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail*
- PRÉVENTEX. *Registre d'accidents* [en ligne] [http://www.preventex.qc.ca/trousse-de-demarrage/registre-d-accident] (consulté le 22 mars 2014).

# Santé psychologique

## QUESTIONS CLÉS

- Comment définir la santé psychologique au travail ?
- Comment intervenir en santé psychologique ?

---

## COMMENT DÉFINIR LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL ?

La santé psychologique au travail se définit comme un état d'équilibre cognitif, émotionnel et comportemental qui permet à la personne de produire, d'entretenir des relations professionnelles, de participer aux activités de son milieu de travail et d'en tirer satisfaction.

Évidemment, le travail n'est pas le seul déterminant de la santé psychologique d'une personne. Le travailleur lui-même, sa famille, son réseau social et plus largement la société ont un effet sur sa santé psychologique.

Une moins bonne santé psychologique des travailleurs a des impacts sur une organisation : absentéisme, accident du travail, roulement du personnel, performance organisationnelle, relations de travail, harcèlement, incivilité, etc.

Plusieurs facteurs sont reconnus comme étant des risques pour la santé psychologique des travailleurs. Les plus importants sont :

- la rareté des marques d'appréciation ;
- le manque de soutien ;
- le manque de respect ;
- la difficulté à concilier travail et vie personnelle ;
- la surcharge de travail ;
- l'absence de participation aux décisions et
- l'ambiguïté des rôles.

Pour diminuer les risques, on devrait mettre en place des facteurs de protection :

- faire un travail qui a du sens : se sentir utile, compétent, avoir de l'autonomie dans la réalisation de ses tâches ;
- dans un environnement qui fait du sens : relations humaines de qualité, justice, équité et rectitude morale, reconnaissance des valeurs humaines et professionnelles.

## COMMENT INTERVENIR EN SANTÉ PSYCHOLOGIQUE ?

Un programme intégré de prévention comprend trois niveaux d'intervention.

| Prévention à la source | Protection | Traitement et récupération |
|---|---|---|
| Comment éliminer ou diminuer les stresseurs pour éviter les conséquences indésirées ?<br><br>• Concevoir, ajuster et gérer des situations de travail adaptées aux personnes (voir *Approche globale*).<br><br>Les résultats :<br>• élimination ou contrôle du risque ;<br>• production d'effets collectifs à long terme. | Étant donné les limites à modifier les situations de travail à la source, peut-on renforcer la résistance des personnes ?<br><br>• Aider les individus à détecter et à composer avec les facteurs de stress de leur situation de travail.<br><br>Les résultats :<br>• pas de modification des facteurs de risque ;<br>• limitation des dommages ;<br>• responsabilité laissée aux individus ;<br>• effets individuels à court terme. | Comment soigner les dégâts, éviter les complications, les séquelles, les contaminations et les rechutes ?<br><br>• Traiter, réhabiliter et réintégrer au travail les individus atteints.<br><br>Les résultats :<br>• identification des conséquences plutôt que la source du problème ;<br>• orientation vers l'individu (effets individuels) ;<br>• prévention de l'aggravation et de la chronicité. |

## LA DÉMARCHE D'INTERVENTION

Plusieurs démarches structurées d'intervention susceptibles d'agir sur la santé psychologique au travail existent telles que la norme *Entreprise en santé*, *Planetree* et le mouvement des hôpitaux promoteurs de santé.

La démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail qui suit (source : voir J. P. Brun) comprend six étapes et s'apparente à un processus de résolution de problèmes :

- préparer la démarche, obtenir l'engagement de la haute direction, nommer un chef de projet, créer un comité de mise en œuvre et planifier le plan de communication ;
- évaluer l'ampleur du problème et identifier les risques ;
- identifier les problèmes concrets ;
- élaborer des solutions et produire un plan d'action ;
- implanter des actions et en assurer le suivi ;
- évaluer les impacts et ajuster les interventions.

## TRUCS ET ASTUCES

- Recenser ce qui existe dans l'établissement et qui est compatible avec la prévention en santé psychologique au travail. Éviter la multiplication et le dédoublement d'actions et de démarches. Valoriser, optimiser, consolider ce qui se fait déjà !
- Tisser des liens entre comités et encourager la convergence de leurs actions en matière de santé psychologique (QVT, mieux-être, SST, reconnaissance, contrôle de la qualité, gestion des risques, etc.).
- Faire un lien avec la démarche de l'Agrément qui est obligatoire, récurrente à intervalle de trois ans et qui comporte un questionnaire diagnostique sur la mobilisation et le climat de travail.
- Selon les besoins et les capacités de l'organisation, une démarche d'amélioration de la santé psychologique au travail peut être expérimentée à petite échelle (projet pilote) avec une équipe, un service ou un secteur en particulier.
- Se fixer des objectifs réalistes à court, moyen et long terme.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- LEGAULT, Lucie. *Santé psychologique : prévention et soutien*, ASSTSAS, 2011, 12 p.
- ASSTSAS. *Gérer humainement les changements : communication, soutien, participation*, Fiche technique, 2006, 4 p.
- ASSTSAS - NIOSH. *Mieux gérer l'exposition professionnelle au stress en milieu hospitalier*, Fiche technique, 2009, 4 p.
- BRUN, Jean-Pierre. *Guide pour une démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail*, CGSST, 2009, Université Laval, 76 p.
- ST-ARNAUD, Louise, Mariève PELLETIER. *Guide soutenir le retour au travail et favoriser le maintien en emploi - Faciliter le retour au travail d'un employé à la suite d'une absence liée à un problème de santé psychologique*, IRSST, 2013, 40 p.

# Sécurité des machines

## QUESTIONS CLÉS

- Qu'entend-on par sécurité des machines ?
- Comment rendre les équipements conformes ?

---

## QU'ENTEND-ON PAR SÉCURITÉ DES MACHINES ?

La sécurité des machines est l'ensemble des mesures à mettre en place pour protéger le travailleur des processus, pièces ou fonctions d'une machine qui pourraient lui causer une blessure (par ex. : contacts avec des pièces de machinerie en mouvement, autres conditions dangereuses reliées à l'utilisation des équipements).

Dans les établissements, plusieurs machines sont utilisées depuis de nombreuses années. Tous les établissements doivent se conformer aux exigences de la sécurité des machines du *Règlement sur la santé et la sécurité du travail* (section XXI, art. 172 à 226).

De plus, divers autres règlements ont été modifiés ou sont entrés en vigueur sans qu'une vérification systématique de ces machines ait permis de confirmer leur conformité.

## COMMENT RENDRE LES ÉQUIPEMENTS CONFORMES ?

### Inventaire des machines

- Dresser l'inventaire de toutes les machines (installations matérielles, services alimentaires, buanderies, etc.).

### Identifier les risques pour chaque machine

- L'analyse des risques par machine comprend l'évaluation :
  - des mouvements dangereux (rotation, oscillation, rupture ou projection possible de pièces, etc.) ;
  - des fonctions dangereuses (découpage, cisaillement, poinçonnage, pliage, etc.) ;
  - des composantes des machines telles que :
    - la zone de travail (endroit où l'on coupe, perce, façonne, etc.) ;
    - la transmission de l'énergie (engrenages, poulies, essieux, etc.) ;
    - la source de pouvoir (par ex. : moteur) ;
  - des zones dangereuses pour le risque de coincement (doigts, mains, corps), les coupures, l'entraînement, l'éclatement, etc. ;
  - des tâches qui exposent le travailleur à un danger.

### Élaborer des mesures de protection

- Les techniques générales de protection applicables à la machinerie se divisent en trois catégories :
  - les protecteurs (ou gardes) sont des barrières physiques isolant la zone dangereuse. Ils sont fixes, à verrouillage, réglables ou automatiques ;
  - les dispositifs de sécurité sont des alternatives aux protecteurs. Ils empêchent l'accès à la zone dangereuse d'une machine durant son fonctionnement. On retrouve des dispositifs sensibles,

des bracelets et des entraves, des dispositifs d'arrêt d'urgence, des contrôles d'arrêt d'urgence et des écrans coulissants ;
    - la sécurité par positionnement rend la zone dangereuse de la machine inaccessible aux travailleurs.

### Prioriser les mesures de protection

- L'ordre d'implantation des mesures de protection découle de l'estimation des risques encourus (probabilité de l'exposition et gravité d'une blessure potentielle).
- Par ordre décroissant d'efficacité, les mesures applicables sont :
    - l'élimination de l'intervention humaine dans les zones dangereuses ;
    - l'ajout d'équipements de protection (butées mécaniques, protecteurs, dispositifs de protection, etc.) ;
    - la mise en place de moyens d'avertissement (lumières, panneaux avertisseurs, indicateurs de périmètres restreints, klaxons, etc.) ;
    - la formation et les mesures administratives ;
    - le port d'équipements de protection personnels (visière, lunettes, gants, etc.).

### Implanter et valider les mesures de protection

- Après la mise en place des mesures de protection, il est important d'en vérifier régulièrement l'efficacité et l'adéquation.

## TRUCS ET ASTUCES

- Sécuriser une machine existante peut être complexe et plus coûteux que la remplacer. Il faut envisager plusieurs scénarios pour prendre la meilleure décision.
- Attention à **ne pas confondre la sécurité des machines avec le cadenassage** (voir fiche *Cadenassage*). Le cadenassage est la méthode de protection utilisée lorsqu'une machine est arrêtée pour effectuer des opérations d'entretien, de réparation ou de dégagement. Il n'est pas utilisé durant l'opération normale de production.
- Le sécurimètre est un outil intéressant pour s'assurer de la conformité de la dimension des ouvertures d'un protecteur à la norme CSA Z432-04 (Protection des machines). Cette dimension est déterminée en fonction de la distance du mouvement ou de la zone dangereuse.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. Dossier thématique *Sécurité des machines* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/risques-a-la-securite-et-mecaniques/securite-machine.html] (consulté le 25 mars 2013).
- ASSTSAS. *Foire aux questions sur la sécurité des machines* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/risques-a-la-securite-et-mecaniques/securite-machine/securite-machine-faq.html] (consulté le 25 mars 2013).
- ASSTSAS. Webinaire *La sécurité des machines* (vidéo), décembre 2012 [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/publications/conferences-externes-de-lasstsas/conferences-externes-de-lasstsas/webinaire-2012-securite-des-machines.html] (consulté le 18 mars 2014).
- PUBLICATIONS DU QUÉBEC. *Règlement sur la santé et la sécurité du travail - Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1, a. 223)* [en ligne] [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/S_2_1/S2_1R13.HTM] (consulté le 25 mars 2013).
- IRSST. *Sécurité des machines, Prévention des phénomènes dangereux d'origine mécanique, protecteurs fixes et distances de sécurité*, 2008, 72 p.

# Sélection d’équipements

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi se préoccuper de la sélection des équipements ?
- Comment procéder à la sélection ?

---

## POURQUOI SE PRÉOCCUPER DE LA SÉLECTION DES ÉQUIPEMENTS ?

- Pour s’assurer que l’équipement choisi respecte des critères de fonctionnalité et de santé et de sécurité du travail pour tous.
- Pour évaluer s’il est compatible avec les différents équipements avec lesquels il sera utilisé et avec les autres technologies présentes.

## COMMENT PROCÉDER À LA SÉLECTION ?

### Créer une équipe de travail

- Réunir des personnes ayant des compétences reliées à l’utilisation de l’équipement, à son entretien et à la santé et la sécurité du travail.

### Analyser les besoins

- Identifier les besoins des utilisateurs de l’équipement et de ceux qui seront responsables de son entretien.
- Préciser le cadre budgétaire.
- Préciser le cadre normatif.

### Préciser les critères

- Traduire les caractéristiques recherchées en critères d’évaluation : fonctionnalité, confort pour le client s’il y a lieu, facilité d’utilisation et d’entretien, possibilités d’ajustement, etc.
- Développer ou adapter une grille d’évaluation intégrant tous les critères recherchés.

### Identifier les équipements disponibles

- Choisir, parmi les équipements disponibles sur le marché, ceux qui semblent répondre le mieux aux critères définis.

### Tester les équipements en situation réelle

- Obtenir des fournisseurs le prêt des équipements sélectionnés.
- Planifier une période d’essai (de 15 jours à 1 mois) auprès d’un groupe représentatif d’utilisateurs préalablement choisis et formés à cet effet.
- Vérifier la compatibilité de  chaque équipement avec l’environnement dans lequel il sera utilisé, y compris avec les autres équipements et technologies présents.
- Recueillir les commentaires au moyen d'une grille d’évaluation.

### Sélectionner l'équipement

- Analyser les résultats des essais.
- Déterminer l'équipement répondant le mieux aux critères recherchés.
- Recommander l'achat.

## TRUCS ET ASTUCES

- Le représentant du service des achats est un allié indispensable qu'il est important de sensibiliser aux critères de santé et de sécurité du travail.
- S'inspirer de l'expérience d'autres établissements utilisant des équipements comparables peut faire gagner du temps.
- Transmettre un rapport complet à tous les participants au processus de sélection.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- GAMBIN, Christiane. *La sélection et l'acquisition de lève-personne mobiles au sol et leviers à station debout*, ASSTSAS, novembre 1999, annexe I.
- GAMBIN, Christiane. *Critères de prévention pour la sélection des lits,* mai 1996, 86 p.
- BOUCHARD, Françoise. *Programme de prévention des expositions au sang, Annexe 2, Le processus de sélection des produits sécuritaires* [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/dossiers-thematiques/risques-biologiques-infections/programme-de-prevention-exposition-au-sang/annexe-2-le-processus-de-selection-des-produits-securitaires.html] (consulté le 16 avril 2014).
- GAMBIN, Christiane. « Les matelas à réduction de pression : critères de santé et de sécurité », *Objectif prévention*, vol. 23, nº 1, février 2000, p. 22
- BLEAU, Julie. « Aides techniques à domicile : tout un défi ! », *Objectif prévention*, vol. 28, nº 5, décembre 2005, p. 10.

# SIMDUT

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) ?
- Quelles sont les exigences du SIMDUT ?
- Comment implanter le SIMDUT ?

---

## À QUOI SERT LE SIMDUT ?

Encadré par le *Règlement sur l'information concernant les produits contrôlés*, le SIMDUT sert à informer l'employeur et les travailleurs sur :

- les dangers que présentent les matières dangereuses utilisées au travail ;
- les moyens de prévention qui accompagnent l'introduction d'un produit dangereux dans un établissement ;
- l'utilisation sécuritaire des matières dangereuses présentes sur les lieux de travail.

## QUELLES SONT LES EXIGENCES DU SIMDUT ?

L'employeur doit s'assurer que l'information pertinente est accessible aux utilisateurs des matières dangereuses par trois moyens :

- **l'étiquetage des contenants.** Les contenants d'origine ou ceux dans lesquels ont été transvidées des matières dangereuses doivent être étiquetés selon des règles précises qui permettent une identification rapide des dangers, des mesures préventives et des premiers secours ;
- **la documentation écrite complémentaire.** Rédigée sous forme de fiche signalétique, celle-ci doit être disponible sur les lieux de travail ;
- **la formation sur l'utilisation sécuritaire des produits.** Elle doit permettre d'appliquer les moyens préventifs appropriés aux situations de travail.

## COMMENT IMPLANTER LE SIMDUT ?

### Structurer le système

- Désigner une personne responsable de la coordination du système.
- Adopter une procédure qui :
  - responsabilise les services utilisateurs ;
  - prévoit une consultation du CPSST.

### Dresser un bilan de la situation

- Développer des outils faciles à diffuser dans les services (ex. : grille d'inventaire).
- Soutenir les répondants peu familiers avec le SIMDUT.
- Examiner le registre des produits utilisés dans le service (dernière mise à jour, nature et quantité de produits).
- Vérifier, pour chacun des produits :
  - les fiches signalétiques disponibles (degré de conformité, accessibilité) ;
  - l'étiquetage (étiquetage d'origine ou faisant suite â un transvidage) ;
  - la formation (type de formation offerte, participants ciblés, durée des sessions, contenu et objectifs, dates proposées, récurrence).
- Organiser l'information en provenance des services.

### Préparer et mettre en place un plan d'action

- Identifier les écarts par rapport à la conformité et les actions correctives requises.
- Élaborer les outils et les moyens adaptés aux besoins :
  - mise à jour annuelle de l'inventaire par service ;
  - audit des fiches, de l'étiquetage des produits transvasés et des conditions d'entreposage et de disposition ;
  - formation continue ;
  - etc.
- Fournir ces outils et moyens aux services et soutenir l'implantation du plan d'action.

### En dernier lieu

- Évaluer les résultats et assurer une mise à jour annuelle du système.

## TRUCS ET ASTUCES

- Disposer d'un registre d'inventaire standardisé pour tout l'établissement.
- Informatiser les fiches signalétiques pour en faciliter l'accès.
- Automatiser le renouvellement des fiches signalétiques.
- Faire de la formation un processus continu et veiller à ce qu'elle porte sur quelques produits à la fois.
- Offrir la formation dès l'introduction d'un nouveau produit ou d'un nouveau procédé.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. « Formation *SIMDUT* - Formation aux préventionnistes » [en ligne] [http://www.asstsas.qc.ca/formations/calendrier/simdut.html] (consulté le 24 janvier 2013).
- BEAUPRÉ, M.-A. « Le SIMDUT en 12 questions », *Objectif prévention*, vol. 22, nº 3, juin 1999, p. 32.
- AIT EL HADJ, A. « Petites questions sur l'application du SIMDUT », *Objectif prévention*, vol. 26, nº 4, septembre 2003, p.16.
- BÉDARD, S., et R. GOUIN. « Le SGH, ça vous dit quelque chose ? », *Objectif prévention*, vol. 30, nº 4, septembre 2009, p. 16.
- DUMONT, Johanne. « Exigences réglementaires et mode d'emploi pour l'entreposage », *Objectif prévention*, vol. 34, nº 1, janvier 2011.
- CSST. *Grille d'analyse de la conformité aux exigences québécoises du SIMDUT*. Direction de la prévention-inspection, édition révisée janvier 2011, 26 p.

# Statistiques

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi des statistiques sur les lésions professionnelles ?
- Comment identifier les statistiques adaptées à nos besoins ?

---

## POURQUOI DES STATISTIQUES SUR LES LÉSIONS PROFESSIONNELLES ?

Des statistiques sur les lésions professionnelles permettent :

- d'établir le portrait de la situation en termes de fréquence de lésions, de jours d'absence du travail et de coûts directs ;
- d'identifier les groupes les plus à risque, les lésions les plus fréquentes et les éléments de la situation de travail (voir fiche *Approche globale*) les plus problématiques ;
- de cibler des priorités d'action ;
- de mesurer l'effet d'une intervention ou d'un programme de réduction des lésions professionnelles.

## COMMENT IDENTIFIER LES STATISTIQUES ADAPTÉES À NOS BESOINS ?

Trois étapes clés pour bien préparer les statistiques.

### Profil et objectif des utilisateurs

- À qui serviront les statistiques ? Identifier les utilisateurs et clarifier leurs objectifs afin d'orienter les choix d'analyse et de présentation des données en conséquence.

### Constituer une base de données de qualité

- Trouver ou construire une base de données de qualité qui regroupera toutes les informations requises : la personne (titre, fonction, statut), la survenue de l'événement (service, lieu, moment de la journée, causes), la lésion (nature, genre) et ses conséquences (absence du travail ou pas, assignée ou indemnisée). Elle peut alors tenir lieu de registre d'événements accidentels tel que demandé dans la *Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)*.
- Examiner les systèmes prévus à des fins de gestion pour apprécier s'ils peuvent être utilisés. La plupart des bases de données d'indemnisation sont incomplètes pour décrire les circonstances des événements accidentels. Valider les choix de système/logiciel en tenant compte des possibilités de produire les rapports souhaités, d'exporter les données pour vos analyses, d'utiliser l'outil sur une période à moyen et long terme.
- Définir des critères d'assurance qualité de la saisie des informations (former le personnel, définir des critères de classification, vérifier la saisie, etc.).

### Choisir les types d'analyse

- L'analyse des informations mérite d'être précisée pour éviter, entre autres, d'y consacrer plus d'énergie que nécessaire. Quelques situations sont décrites ci-dessous.
  - Pour un portrait annuel, on voudra :
    - comparer la situation actuelle à celle d'autres années, d'autres établissements, … ;
    - compiler des totaux de nombres d'événements (événement accidentel, maladie professionnelle, absence maladie, assignation), de coûts et de durées ;

    - avoir quelques données sur la situation pour interprétation (ex. : effectifs, clientèle, etc.) ;
    - calculer des taux (ex. : incidence) et des moyennes.
- Pour cibler des priorités d'action ou justifier un achat, on recherchera des similitudes et des différences :
    - en comparant les informations (durée, coût, nombre) sous différents angles tels que les types d'accidents, les titres d'emploi, les services, etc. ;
    - en examinant plus en détail les données pour certains sous-groupes, pour mieux préciser les difficultés (ex. : catégories d'emplois présentant des maux de dos, tâches qui sont rapportées les plus souvent chez les préposés aux bénéficiaires, etc.).
- Pour vérifier l'efficacité d'une mesure de prévention :
    - recueillir des données sur une certaine période avant et après l'intervention pour comparer les écarts et l'impact sur les lésions (ex. : nombre de maux de dos lors des remontées au lit avant/après l'implantation de surfaces de glissement).

## TRUCS ET ASTUCES

- Choisir une base de données et des modes d'analyse conviviaux et utilisables à long terme afin d'éviter de reprendre la démarche ou de devoir arrêter faute de compatibilité ou de flexibilité.
- Saisir les données au fur et à mesure et prévoir les ressources pour entrer les informations régulièrement.
- Limiter les analyses aux besoins définis.
- Pour livrer l'information, s'inspirer des différents rapports de votre organisation.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- BÉDARD, S., et G. LE BEAU. *Des statistiques pour prévenir I : Collecte des données*, ASSTSAS. 1996.
- BÉDARD, S., et G. LE BEAU. *Des statistiques pour prévenir II : Analyse des données*, ASSTSAS. 1996.

# Surveillance des contaminants chimiques

## QUESTIONS CLÉS

- À quoi sert la surveillance des contaminants chimiques ?
- Comment implanter un programme de surveillance des contaminants chimiques ?

---

## À QUOI SERT LA SURVEILLANCE DES CONTAMINANTS CHIMIQUES ?

La surveillance des contaminants chimiques permet de connaître et de contrôler les dangers liés à l'usage des produits chimiques par les travailleurs. Elle s'assure de l'efficacité des moyens mis en place pour éliminer ou réduire l'exposition aux contaminants chimiques pouvant être émis dans l'environnement de travail.

L'échantillonnage de l'air mesure la concentration d'un contaminant chimique que l'on soupçonne être émis sous forme de gaz ou de vapeur dans un environnement de travail. Il peut également déterminer le niveau d'exposition des travailleurs à un ou plusieurs contaminants. Le choix de la stratégie d'intervention et la sélection des instruments seront effectués en fonction de l'information que l'on désire recueillir sur les lieux de travail.

## COMMENT IMPLANTER UN PROGRAMME DE SURVEILLANCE DES CONTAMINANTS CHIMIQUES ?

- Nommer une personne responsable de la coordination du programme.
- Identifier les endroits où une surveillance est nécessaire. Identifier les services, les lieux de travail précis, les contaminants chimiques et les facteurs pouvant contribuer à leur émission sous forme de gaz ou de vapeur dans l'environnement de travail.
- Mettre en place une équipe de travail par service concerné. L'équipe regroupera des travailleurs et leurs gestionnaires. La connaissance des processus de travail est très importante dans la compréhension des mécanismes d'exposition des travailleurs.
- Effectuer la recherche documentaire sur les dangers et les risques d'exposition. Les fiches signalétiques sont un bon point de départ. Le groupe de travail peut consulter d'autres sources d'information telles que le répertoire toxicologique de la CSST, des manuels de référence, les rapports antérieurs d'hygiénistes du travail, les documents techniques accompagnant les procédés, etc.
- Procéder à une enquête préliminaire dans le milieu de travail. L'analyse permet d'observer et d'évaluer, de manière qualitative, les situations dans lesquelles les travailleurs sont exposés à des contaminants chimiques. Évaluer l'efficacité des moyens de contrôle en place et déterminer la pertinence de poursuivre l'intervention en procédant à une évaluation quantitative.
- Planifier et procéder, lorsque requis, à une évaluation quantitative. Afin d'évaluer la concentration des contaminants chimiques dans le milieu de travail et de déterminer le niveau d'exposition du travailleur (voir aussi : valeur d'exposition et instruments de mesure). Le recours à des ressources externes peut être nécessaire pour cette étape.
- Effectuer les mesures correctives nécessaires. À partir des mesures effectuées, il faudra déterminer les moyens de contrôle appropriés afin d'éliminer ou de réduire au minimum l'exposition des travailleurs.
- Effectuer un suivi de l'efficacité des mesures correctives implantées.
- Effectuer un suivi du programme : lieux de surveillance, risques, mesure à prendre, fréquence des mesures, etc.

## TRUCS ET ASTUCES

- Faites participer les travailleurs à la recherche de solutions ; ils ont souvent des idées concrètes et applicables.
- Le recours à des services externes en hygiène du travail doit demeurer sous la supervision de l'établissement et être bien encadré. Le service doit toujours répondre à vos besoins et objectifs et prendre en compte votre propre cheminement de connaissance et de contrôle du milieu de travail.
- Prévoir des rencontres d'information des travailleurs où la transparence des informations sur les mesures effectuées est de rigueur.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ROBERGE, Brigitte. *Manuel d'hygiène du travail ; du diagnostic à la maîtrise des facteurs de risque*. Éd. Modulo-Griffon, 2004, chapitres 20-22-23.
- Centre Canadien d'hygiène et de sécurité au travail
- CSST. Répertoire toxicologique. [en ligne] [http://www.csst.qc.ca/prevention/reptox/Pages/repertoire-toxicologique.aspx] (consulté le 14 avril 2014)

# Vaccination des travailleurs

## QUESTIONS CLÉS

- Pourquoi un programme de vaccination des travailleurs ?
- Que comprend un programme de vaccination ?

---

## POURQUOI UN PROGRAMME DE VACCINATION DES TRAVAILLEURS ?

Compte tenu de leur contact avec la clientèle, avec des liquides biologiques ou avec du matériel contaminé, plusieurs travailleurs de la santé sont à risque de contracter des maladies transmissibles dont certaines peuvent être évitées grâce à la vaccination.

En plus de protéger la personne qui reçoit le vaccin, la vaccination a un impact important au niveau de l'entourage. En effet, puisque la personne vaccinée risque peu de contracter la maladie, elle ne la transmet pas. La vaccination est donc une mesure de prévention des plus efficaces.

Un guide du MSSS fait état des dernières recommandations de santé publique sur l'immunisation des travailleurs de la santé, des stagiaires et de leurs professeurs qui œuvrent dans des milieux de soins de santé. Conformément à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* ainsi qu'au *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements*, l'employeur doit s'assurer que ses travailleurs ont accès à la vaccination recommandée.

## QUE COMPREND UN PROGRAMME DE VACCINATION ?

Un programme de vaccination doit comprendre les éléments ci-dessous.

### La liste des travailleurs à vacciner

- Il faut établir et maintenir à jour la liste des travailleurs qui devraient être vaccinés ainsi que la protection spécifique qu'ils devraient recevoir selon les recommandations du MSSS.
- Le service santé-sécurité du travail doit déterminer les travailleurs à risque par titre d'emploi et par service. Les évaluations portent sur la durée, la fréquence et les types de contact entre les travailleurs et les bénéficiaires, leurs liquides biologiques ou du matériel contaminé. La prévalence des infections chez la clientèle desservie doit également prise en considération.
- Des actions doivent être posées à l'embauche et en cours d'emploi :
  - à l'embauche, faire l'évaluation des antécédents de vaccination des travailleurs afin d'être en mesure de leur offrir celle suggérée. Idéalement, l'immunisation devrait être offerte avant l'entrée en fonction ou avant toute nouvelle affectation ;
  - les travailleurs de la santé et les stagiaires devraient être immunisés ou protégés contre la diphtérie, la coqueluche, le tétanos, la rougeole, la rubéole, les oreillons et la varicelle ;
  - la recommandation de vaccination contre l'hépatite B est universelle. Toutefois la priorité devrait être accordée à certains groupes, notamment les personnes qui courent un risque professionnel d'être exposées à du sang ou à des produits sanguins ou de subir des piqûres ou des coupures accidentelles ;
  - le vaccin contre la grippe saisonnière est gratuit pour les travailleurs de la santé ;
  - la vaccination contre l'hépatite A et le méningocoque peut être recommandée à certains travailleurs de laboratoire ;
  - l'immunisation contre la tuberculose n'est plus recommandée. Cependant, le test cutané à la tuberculine (TCT), qui permet de détecter une infection tuberculeuse latente, est recommandé à certains travailleurs au moment de l'embauche ;

- en cours d'emploi, certaines vaccinations de base ou doses de rappel peuvent être requises selon la situation épidémiologique qui prévaut dans l'établissement.

### Un registre de vaccination

- Maintenir à jour un registre de l'état vaccinal des travailleurs et du suivi de leur état immunitaire.
- Le registre individuel devrait contenir les renseignements sur :
  - l'immunisation reçue par le travailleur (date d'administration et type de vaccin utilisé) ;
  - les résultats de sérologies pertinentes, si disponibles ;
  - les antécédents de maladies évitables par la vaccination ;
  - les résultats des TCT.

### Mesures spécifiques

- Si un travailleur ne peut recevoir un vaccin particulier, le programme prévoira les mesures de remplacement nécessaires pour assurer sa protection et celle de sa clientèle.
- L'établissement devrait également considérer les recommandations de la direction de santé publique de sa région pour savoir si une personne doit être ou non retirée du milieu de travail en période d'éclosion, par exemple.

## TRUCS ET ASTUCES

- Comme l'établissement de santé devrait mettre en place un système de rappel et de relance pour s'assurer que l'immunisation de son personnel est à jour, un programme de vaccination adéquat, soutenu par un registre d'information performant, facilite grandement le travail de suivi.
- Afin d'obtenir un taux de couverture vaccinale performant, toute l'information pertinente sur la vaccination devrait être rendue disponible aux travailleurs de la santé concernés.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- MSSS. *Immunisation des travailleurs de la santé, des stagiaires et de leurs professeurs*, 2013, 36 p.
- DUPONT, Michèle, *et collab. Vaccination contre l'hépatite B de certains groupes de travailleurs hors du réseau hospitalier de soins de courte durée*, avril 2008, 280 p.

# Violence de la clientèle

## QUESTIONS CLÉS

- En quoi consiste la prévention de la violence de la clientèle ?
- Comment mettre en place un programme de prévention de la violence ?

---

## EN QUOI CONSISTE LA PRÉVENTION DE LA VIOLENCE DE LA CLIENTÈLE ?

Les travailleurs de la santé interviennent auprès de clients en difficultés (problèmes de santé physique ou mentale, troubles cognitifs, effets reliés à l'ingestion de substances médicamenteuses ou autres, etc.). Leurs interventions les exposent aux réactions plus ou moins contrôlées de frustration, d'anxiété, d'exaspération ou de souffrance de ces personnes. Ces manifestations peuvent menacer la santé et la sécurité des travailleurs soit par leur brutalité soudaine, soit par l'usure psychologique et physique qu'elles occasionnent à moyen et long terme.

Une grande partie des agressions vécues dans le secteur de la santé et des services sociaux découlent de réactions de peur ou de colère. Ces émotions sont des contaminants et s'avèrent très contagieuses. On remarque aussi des comportements perturbateurs reliés à l'ennui, au manque de stimulation du client, ou à des changements dans sa situation ou dans son environnement.

Les agressions en provenance de la clientèle et les tourments qu'elles provoquent ne sont pas simples à prévenir. Quand les sources apparentes des dangers sont les personnes dont on doit justement prendre soin, on ne peut les éliminer à la source.

La prévention de la violence vise donc à prendre en considération et à agir pour éliminer ou contrôler les facteurs de risque de violence de la clientèle à l'égard du personnel. Ces actions contribuent au développement d'un climat de travail sécurisant, favorable au maintien de la santé psychologique des travailleurs (voir fiche *Santé psychologique*).

## COMMENT METTRE EN PLACE UN PROGRAMME DE PRÉVENTION DE LA VIOLENCE ?

Afin d'implanter un programme de prévention efficace, les étapes qui suivent sont nécessaires.

### Bilan de la situation

- Identification des formes de violence susceptibles de survenir ;
- documentation du problème (nature et fréquence des incidents, qui sont les victimes et les agresseurs, lieu, moment, conséquences, etc.) :
  - analyse des rapports d'accidents/incidents ;
  - enquête (voir fiche *Enquête d'opinion*) par questionnaire et entrevues (individuelles ou en groupe) permettent de contrer la sous-déclaration du phénomène et de brosser un portrait plus juste de la réalité ;
  - inspection des lieux (adaptés aux besoins de la clientèle et sécurité) ;
  - évaluation de l'efficacité des mesures de prévention existantes.

### Élaboration d'une politique contre la violence

Celle-ci doit comprendre :

- une affirmation de la non-tolérance des phénomènes violents ;
- la description des comportements attendus et les personnes visées par la politique ;
- les formes de violence couvertes ;
- un rappel de l'importance de déclarer les agressions ;
- une charte des rôles et responsabilités.

### Définition et mises en place de mesures de prévention

- Les mesures peuvent être des mesures cliniques, administratives, légales ou de sécurité. Elles doivent être adaptées au type de clientèle (générale, psychiatrique, déficience intellectuelle, troubles cognitifs), aux manifestations de violence possibles ainsi qu'à leur fréquence.
- Les mesures telles que les moyens de contention et d'isolement doivent concorder avec les lignes directrices du MSSS.
- **Premier niveau : la prévention à la source**
  - Mesures d'amélioration continue de la qualité des soins et des services (connaissance du client, plan d'intervention adapté, communication de l'information) ;
  - Mesures de contrôle et de surveillance de l'accès et de la circulation de la clientèle. Veiller à faire la distinction entre les zones privées, les zones communes et celles réservées aux employés ;
  - Disponibilité et fonctionnalité des équipements de sécurité du personnel (système d'alarme, d'alerte ou de surveillance) ;
  - Règles d'aménagement de l'environnement (sécurité du mobilier et disposition) ;
  - Procédure d'inspection préventive ;
  - Formation spécifique des travailleurs pour comprendre la clientèle et ses besoins ;
  - Procédure lors de visite à domicile à risque.
- **Deuxième niveau : se protéger et gérer les crises**
  - Formation des travailleurs concernant leur protection ;
  - Procédure définissant l'intervention sécuritaire lors de crises de violence :
    - ✓ définir les ressources internes disponibles et comment y faire appel (service de sécurité, équipe de code blanc, etc.) ;
    - ✓ définir quand et comment faire appel aux ressources externes (la police) ;
    - ✓ prescriptions permanentes de médications, de contention, d'isolement, selon le besoin.
- **Troisième niveau : récupérer et apprendre**
  - Mesures pour faciliter la déclaration de l'événement ;
  - Mesures de soutien aux victimes (retour post-événement, programme d'aide aux employés, mesures de réintégration au travail) ;
  - Mesures lorsque le client doit assumer les conséquences de ses gestes (mesures de réparation, plainte à la police, judiciarisation, transfert ou expulsion) ;
  - Enquête et analyse de l'événement accidentel et suivi des recommandations. Celles-ci viendront aussi enrichir le dossier du client et son plan d'intervention.

### Évaluation du programme

- Un programme de prévention de la violence doit être en constante évolution afin de s'adapter à la réalité de la clientèle et des besoins.
- La politique doit être à jour et fonctionnelle.
- Les différentes procédures et mesures de prévention doivent donner les résultats escomptés.

## TRUCS ET ASTUCES

- Ne pas limiter la démarche d'intervention à une simple question de formation des intervenants. Comme pour tout autre problème, la prévention de la violence nécessite d'intervenir sur tous les éléments de la situation de travail (voir fiche *Approche globale*).
- L'établissement doit réfléchir et définir son niveau d'attente à l'égard de son personnel quant au rôle des membres du personnel lors de la gestion de crise (alerte, appel au secours, contrôle complet de la situation).
- Ne pas confondre la politique sur la prévention de la violence avec la politique contre le harcèlement au travail. On doit distinguer la violence de la part de la clientèle de celle provenant de membres de l'organisation, car ces deux réalités ne se gèrent pas de la même façon.

## POUR EN SAVOIR PLUS


- ASSTSAS. *Crise de violence*, décembre 2006, 4 p.
- ROBITAILLE, Marie Josée. *Prévention des agressions lors d'interventions dans la communauté, astuces de sécurité*, ASSTSAS, décembre 2002, 28 p.
- ROBITAILLE, Marie Josée, et Gaston POULIOT. *Violence du client en CLSC et services de première ligne*, ASSTSAS, mai 2002, 48 p.
- ROBITAILLE, Marie Josée. « Politiques contre la violence : évitons les casse-tête ! », *Objectif prévention*, vol. 30, nº 3, p. 22.
- ROBITAILLE, Marie Josée. « Les clients agressifs et la sécurité du personnel en RI », *Le Point sur les RI, Le cahier des ressources intermédiaires*, automne 2013, p. 34-36.
- AGRÉMENT CANADA. *Livret sur les pratiques organisationnelles requises*, 2013, p. 42.
- WORK SAFE VICTORIA. *Prevention And Management Of Aggression In Health Services – A Handbook For Workplaces*. [en ligne] [http://www.worksafe.vic.gov.au/forms-and-publications/forms-and-publications/prevention-and-management-of-aggression-in-health-services-a-handbook-for-workplaces]